**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO SISTEMA DE**

**LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA PARA**

**EL PAGO DE IMPUESTOS MUNICIPALES.**

**Caso Estudio: Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo.**

****

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO SISTEMA DE**

**LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA PARA**

**EL PAGO DE IMPUESTOS MUNICIPALES.**

**Caso Estudio: Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo.**

Trabajo de Grado como requisito parcial para optar al grado de

Magíster en Ciencia Política y Administración Pública

**Autor: Rossemily Y., Sapienza A.**

**C.I. 14.881.888**

**Tutor: M.Sc Rosillo, Juan Carlos**

**C.I. 12.174.392**

**Campus Bárbula, Julio 2016**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO SISTEMA DE**

**LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA PARA EL PAGO DE**

**IMPUESTOS MUNICIPALES.**

**Caso Estudio: Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo.**

**Autor: Rossemily Y., Sapienza A.**

**C.I. 14.881.888**

**Tutor: M.Sc Rosillo, Juan Carlos**

**C.I. 12.174.392**

**Campus Bárbula, Julio 2016**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO SISTEMA DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA PARA EL PAGO DE IMPUESTOS MUNICIPALES.**

**Caso Estudio: Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo.**

**APROBADO EN EL ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO POR:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Acepto la tutoría del presente trabajo según las condiciones del Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo**

****

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**M.Sc. Juan Carlos Rosillo Villena**

**C.I.: N° V.- 12.174.392**

**Campus Bárbula, Julio 2016**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTORIZACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **Juan Carlos Rosillo** **Villena**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado titulado: **EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO SISTEMA DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA PARA EL PAGO DE IMPUESTOS MUNICIPALES. Caso Estudio: Alcaldía del Municipio San Diego**, Estado Carabobo, presentado por la ciudadana **Rossemily Y. Sapienza A.**, titular de la cédula de identidad Nº V- **14.881.888** para optar al título de Magíster en Ciencias Políticas y Administración Pública.

Considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Bárbula a los 31 días del mes de julio del año dos mil quince

****

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**M.Sc. Juan Carlos Rosillo Villena**

**C.I.: N° V.- 12.174.392**

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Participante:** **Rossemily Y., Sapienza A.** C.I.: N° V- 14.881.888

**Tutor: M.Sc Juan Carlos Rosillo Villena** C.I.: N° V.- 12.174.392

**Título del Trabajo:** El Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales.

**FORMATO DE INFORME DE ACTIVIDADES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **FECHA DE REUNIÓN** | **TEMA TRATADO** | **Observaciones** |
| 1 | 10/02/2014  14/02/2014 | Planteamiento o Formulación del Problema de Investigación. Objetivos de la Investigación. Formulación de los Objetivos de la Investigación. Importancia y Justificación de la Investigación. |  |
| 2 | 03/03/2014  17/03/2014  31/03/2014 | Capítulo II. Operacionalización de Variables e Indicadores. Sistema de Hipótesis. Marco Teórico de la Investigación. Antecedentes de la Investigación. |  |
| 3 | 18/04/2014  25/04/2014 | Capítulo II. Bases Teóricas, Conceptuales, Legales. Definición de Términos.  Diseño del Capítulo |  |
| 4 | 10/05/2014 | Capítulo III. Marco Metodológico de la Investigación. Diseño y Tipo de la Investigación. |  |
| 5 | 27/05/2014  18/06/2014 | Revisión General del Proyecto de Trabajo de Grado. |  |
| 6 | 10/04/2015 | Presentación del proyecto de trabajo de grado ante la Comisión Coordinadora de la  Maestría en Ciencia Política y Administración Pública.  Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo. |  |

Firma del Tutor: C:\Documents and Settings\ASD\Escritorio\Anterpoyecto\firma Juan Carlos.JPG Firma del Alumno:

**ÍNDICE**

|  |  |
| --- | --- |
|  | p.p |
| ÍNDICE GENERAL…………………………………………………………… | vi |
| INDICE DE CUADROS……………………………………………………… | viii |
| INDICE DE GRAFICOS……………………………………………………… | ix |
| DEDICATORIA……………………………………………………………….. | x |
| AGRADECIMIENTO……………………………………………………........ | xi |
| RESUMEN……………………………………………………………………. | xii |
| ABSTRACT………………………………………………………………….. | xiii |
| INTRODUCCIÓN…………………………………………………………….. | 14 |
|  |  |
|  |  |
| I EL PROBLEMA |  |
|  |  |
| Planteamiento del Problema…………………………………………… | 17 |
| Objetivos de la Investigación.………………………………………… | 24 |
| Objetivo General………………………………………………… | 24 |
| Objetivos Específicos……………………………………………. | 25 |
| Justificación de la Investigación………………………………………… | 25 |
|  |  |
| II MARCO TEÓRICO |  |
| Antecedentes de la Investigación…………………………………………. | 28 |
| Bases Teóricas…………………………………………………………….. | 32 |
| Gobierno………………………………………………………………... | 33 |
| El Estado………………………………………………………………. | 35 |
| Gobierno Electrónico………………………………………………….. | 37 |
| Ventajas y Desventajas del E-Gobierno………………………………. | 41 |
| Tipos de Gobierno Electrónico…………………………………………. | 44 |
| Administración y Gestión Pública……………………………………… | 47 |
| Alcaldía Municipio San Diego…………………………………………..  La información y Teoría de la Sociedad de la Información…………….. | 52  55 |
| Comunicación y Política………………………………………………….  Administración……………………………………………………………  Servicio público…………………………………………………………..  Administración Tributaria Municipal…………………………………….  Impuesto………………………………………………………………….. | 68  69  72  72  73 |
| Bases Legales……………………………………………………………… | 74 |
| Definición de Términos…………………………………………………… | 86 |
| Operacionalización de Variables………………………………………….. | 87 |
|  |  |
| III MARCO METODOLÓGICO |  |
| Tipo, Nivel y Diseño de Investigación………………………………….. | 89 |
| Población……………………………………………………………….… | 91 |
| Muestra………………………………………………………………….. | 92 |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos……………………….. | 93 |
| Validez y Confiabilidad………………………………………………… | 94 |
|  |  |
| CAPÍTULO IV  ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS……………………………………………………………….. | 95 |
| CAPÍTULO V  CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……………………………... | 112 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……………………………………… | 120 |
| ANEXOS………………………………………………………………………. | 129 |
|  |  |

**ÍNDICE DE CUADROS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° |  | Pp. |
| **1** | Operacionalización de Variables. | **88** |
| **2** | Conoce importancia del E-Gobierno**.** | **96** |
| **3** | Uso de la Tecnología. | **97** |
| **4** | Límites en la gestión de trámites | **98** |
| **5** | Beneficios de la página Web de la Alcaldía. | **99** |
| **6** | Crear Estructura eficiente del E-Gobierno | **100** |
| **7** | Conoce Visión de la Alcaldía. | **101** |
| **8** | Comparte la Misión de la Alcaldía. | **102** |
| **9** | Información suministrada por enlace electrónico de la Alcaldía. | **103** |
| **10** | Las TIC como estrategia eficiente. | **104** |
| **11** | Optimización del E. Gobierno en la administración pública. | **105** |
| **12** | Planificación en la Gestión administrativa de la Alcaldía. | **106** |
| **13** | Normas de Control ejecutadas con transparencia. | **107** |
| **14** | Perfil profesional y ético del personal. | **108** |
| **15** | Servicio prestado por la Dirección de Hacienda | **109** |
| **16** | Pago de tributos municipales en línea. | **110** |
|  |  |  |

# **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° |  | Pp. |
| **1** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 1 …………………...................... | **96** |
| **2** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 2 …………………...................... | **97** |
| **3** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 3 …………………...................... | **98** |
| **4** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 4 …………………...................... | **99** |
| **5** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 5 …………………...................... | **100** |
| **6** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 6 …………………...................... | **101** |
| **7** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 7 …………………...................... | **102** |
| **8** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 8………………………………... | **103** |
| **9** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 9………………………………... | **104** |
| **10** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 10………………………………... | **105** |
| **11** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 11………………………………... | **106** |
| **12** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 12………………………………... | **107** |
| **13** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 13………………………………... | **108** |
| **14** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 14………………………………... | **109** |
| **15** | Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el ítem 15………………………………... | **110** |

**Dedicatoria**

A mamá Emilia y papá Antonio por ser mis guías y ejemplo en cada paso que doy.

A mis padres Yelitza Angulo y Armando Sapienza por ser mis hombros, mis escaleras motivacionales y mi lugar seguro.

A mi hermano Armando Sapienza, por convertirse en

mi mejor y más apreciado regalo de vida

A mis tíos Antonieta, Mirna, Loe y Carlos por enseñarme cada uno, la importancia de la vida tras cada experiencia vivida.

A mis primos y amigos, por tenderme una mano siempre que la necesito.

**Agradecimientos**

A Dios y la Virgen por permitirme cada día fortalecer mi fe y mi confianza para cumplir las metas trazadas.

A mi familia por apoyarme en cada decisión tomada. Fui bendecida al formar parte de este maravilloso núcleo

A la Universidad de Carabobo por brindarme la oportunidad de elevar mi nivel académico en tan ilustre casa de estudios.

A los profesores Juan Carlos Rosillo, Víctor Genaro Jansen,

Carmen Yolanda Rodríguez, Eloisa Sánchez.

A mis compañeros de estudio Luis Alberto Rodríguez, León Jurado Laurentín, María “Conchita” Mulino, Belem Riquelme, Alejandro Guilarte, Odalis Ramos, María Elisa Celli, por compartir juntos momentos únicos e irrepetibles tanto en experiencias como en conocimientos.

A la alcaldesa de San Diego Rosa Brandonisio de Scarano

y mi siempre alcalde Enzo Scarano por su apoyo y confianza.

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO SISTEMA DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA PARA EL PAGO DE IMPUESTOS MUNICIPALES.**

**Caso Estudio: Alcaldía Del Municipio San Diego, estado Carabobo.**

**AUTOR:** Lcda. Rossemily Y. Sapienza A.

**TUTOR:** M.Sc Juan C. Rosillo V.

**AÑO:** 2016

**RESUMEN**

Es un hecho indiscutible el avance vertiginoso de la tecnología en el mundo entero, las comunicaciones se hacen cada vez más efectivas a pesar de las distancias gracias a las tecnologías de la información. El Gobierno Electrónico en Venezuela se plantea como meta la transformación del Estado Venezolano, de la Administración Pública, las estructuras y los procesos de gobierno, con el objetivo fundamental de favorecer el acercamiento e intercambio entre el gobierno y el ciudadano, con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación. El propósito que fundamentó esta investigación, fue determinar la importancia del Gobierno Electrónico como Sistema de la nueva gestión Pública para el pago de Impuestos Municipales, en la Alcaldía del municipio San Diego, estado Carabobo. La investigación fue sustentada en la teoría de la sociedad de la información, la globalización y del determinismo tecnológico. Actualmente, la recaudación de impuestos en la alcaldía se hace desde la propia sede, se pretende que los contribuyentes puedan cancelar desde su hogar, oficina o móvil. El alcance de esta investigación fue de tipo descriptiva con un diseño de campo, en el que se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta de quince (15) ítems, con preguntas cerradas de carácter dicotómico, la población es finita de carácter intencionada y proporcional con un total de sesenta (60) usuarios de la Alcaldía de San Diego. La validez del instrumento estuvo sometida a juicio de expertos. Esta investigación concluye que aún con los esfuerzos realizados por la Alcaldía del municipio San Diego en vías de implementar una gestión eficiente administrativa, todavía persiste una carencia generalizada de una estrategia precisa para facilitar el uso de los servicios del gobierno electrónico, así como de marcos de evaluación para valorar las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

**Línea de investigación:** Eficiencia de la administración pública y gobernabilidad democrática.

**Descriptores:** Tecnologías de información y comunicación, Gobierno Electrónico, Nueva Gerencia Pública, Administración Pública, ciudadanos.

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO SISTEMA DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA PARA EL PAGO DE IMPUESTOS MUNICIPALES.**

**Caso Estudio: Alcaldía Del Municipio San Diego, estado Carabobo.**

**AUTOR:** Lcda. Rossemily Y. Sapienza A.

**TUTOR:** M.Sc Juan C. Rosillo V.

**AÑO:** 2016

**ABSTRACT**

It is an indisputable fact the rapid advance of technology in the world, communications are becoming more effective despite the distances thanks to information technology. E-government in Venezuela is seen as goal the transformation of the Venezuelan State, Public Administration, structures and processes of government, with the basic objective of promoting and sharing approach between government and citizens, with the support of the information and communication technologies. The purpose that informed this research is to determine the importance of Electronic Government System New Public Management to pay municipal taxes in the Mayor from municipality San Diego, Carabobo state. The research was supported by the theory of information society, globalization and technological determinism, as well as for the investigation of.   
Currently, the tax collection mayor is from the headquarters itself, it is intended that taxpayers can cancel from your home, office or mobile .The scope of this research is descriptive with a field design, which was used as a data collection technique survey as one (1) instrument, a questionnaire consisting of fifteen (15) items, with closed questions two alternative dichotomous nature, the finite population is a census, with a total of sixty (60) members of the Mayor of San Diego. The validity of the instruments was subject to expert judgment. This research concludes that even with the efforts made by the Mayor of the municipality of San Diego in the process of implementing an efficient administrative management, there is still a widespread lack of a precise strategy to facilitate the use of the e-Government, as well as evaluation frameworks to assess the needs and expectations of the citizens.

**Research line:** Efficiency of public administration and democratic governance.

**Descriptors:** Information and Communication Technology, Electronic Government, New Public Management, Public Administration, citizens.

**INTRODUCCIÓN**

En el contexto de los temas de las ciencias políticas y administrativas, resalta con mucha frecuencia, los relacionados con la eficiencia y los modelos de gestión, entre ellos, los centrados en el ciudadano, los servicios públicos, la gerencia y calidad de la misma, la participación política y ciudadana, la cogestión, entre otros. Todos ellos son abordados desde un enfoque muy particular según la tendencia del gobernante o grupo político que lidera el poder en cualquiera de los niveles de gestión administrativa.

En este sentido, cualquier definición o modelo que se pretenda implantar en la gestión gubernamental, contendrá los principios que devienen del enfoque político y social que se proponga o se delinee como objetivo de gestión gubernamental. El objetivo primordial de este trabajo investigativo, pretende mostrar al gobierno electrónico como una estrategia válida para la eficiencia de la gestión administrativa, basada en los principios de democracia, participación ciudadana, transparencia administrativa, información veraz y oportuna, entre otros.

Una primera aproximación al tema tiene que ver con las diversas definiciones sobre Gobierno Electrónico o *e-Goverment* o gobierno-e, unas más tecnológicas, otras apuntando a la política, pero como introducción al concepto pudiera considerarse al gobierno electrónico como un modelo de desarrollo del estado que consiste en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC,s) tanto en los procesos internos de gobierno, como en los procesos externos de interacción entre el Estado y los ciudadanos, que conlleva a la mejora de los servicios públicos, fortalecimiento de la responsabilidad administrativa, incremento de transparencia, democratización de la información, participación ciudadana e incluso a la contraloría social.

La necesaria y urgente incorporación de herramientas tecnológicas para facilitar y mejorar los procesos de gobierno y administración pública (para no quedar a la saga de la globalización), ha obligado a los países y sus gobiernos a acelerar su marcha y aprovechar las oportunidades que los sistemas de gobierno electrónico brindan a sus ciudadanos, sin conocer ni comprender bien su importancia y alcance.

La rapidez con que se suscitan las exigencias de la sociedad en materia de gobernabilidad y democratización, se ha convertido en una tarea con muchas ambiciones, llena de aciertos y desaciertos, sobre todo en su implementación o desarrollo. Es por ello, que en Venezuela, cada día se evidencia el balance desarrollado desde esta perspectiva, una mirada global, sobre lo que ha sucedido y está sucediendo en materia de gobierno electrónico en el país.

Este avance en las tecnologías de información y comunicación, sin duda debe ser tomado en consideración en el sistema de gobierno electrónico que manejan las instancias de poder municipal, en el caso de esta investigación, la Alcaldía de San Diego, se propuso determinar la importancia para el pago de impuestos municipales vía on line para este tipo de gobierno, como una estrategia eficiente en el modelo de la “Nueva Gestión Pública”.

Para tal fin se enmarcó el estudio en una investigación de campo, de tipo no experimental y nivel descriptivo organizado por capítulos o secciones, correspondiendo el Capítulo I al planteamiento del problema, las interrogantes o preguntas de investigación, la formulación de los objetivos y justificación de la investigación.

El Capítulo II muestra los antecedentes de investigación, las bases teóricas y legales que sustentan el estudio, así como la definición de términos. El Capítulo III describe el tipo, nivel y diseño de investigación, presenta las características de la muestra de estudio y las técnicas de recolección de datos y su posterior tratamiento o análisis.

El Capítulo IV presenta los resultados de la investigación en su dimensión cuantitativa y análisis relacional con los objetivos de investigación y por último, en el V se enuncian las Conclusiones y Recomendaciones. Igualmente, se ordena la bibliografía consultada y los anexos más significativos del estudio, que pudiesen ampliar o aclarar la información suministrada.

**CAPÍTULO I**

# **EL PROBLEMA**

# **Planteamiento del Problema**

El contexto mundial signado por la revolución tecnológica o era de la información, el proceso de globalización y la difusión de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC,s), además de abrir nuevas perspectivas a escala global y local, ha incidido de manera notable en las estructuras sociopolíticas, económicas y culturales, hasta ahora conocidas.

Esta presencia de las TIC,s sobre las estructuras sociopolíticas, específicamente sobre el Estado, su organización y su relación con el ciudadano, particularmente en lo que se refiere a efectividad, transparencia y oferta de servicios, ha tornado de forma imperativa, la acelerada adaptación de las instancias públicas, frente a los retos informativos.

Es en medio de este complejo proceso de adaptación y de las instancias públicas con las TIC’s, que surge el Gobierno Electrónico, como una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial, en una sociedad informacional, basada en el procesamiento de la información y la generación de conocimiento.

La realidad y el avance de la tecnología han propiciado un nuevo modelo de hacer gestión y de hacer gobierno. Experiencias exitosas se han registrado en países como Estados Unidos, España y Australia, donde la participación alcanza entre un 58 a 80 por ciento de la población que recurre a la informática para enterarse, agilizar y resolver los trámites administrativos.

Las Tecnologías de Información y Comunicación juegan hoy un rol importante en la definición y ejecución de políticas públicas a nivel nacional y su impacto puede producir avances significativos en sectores como educación, salud, desarrollo institucional y empresarial, además de contribuir a mejorar el desempeño de la gestión pública, lo cual incrementa la participación ciudadana, la lucha contra la corrupción y la gobernabilidad.

La globalización y el desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de las TIC,s en los procesos de reforma del mismo, siendo el Gobierno Electrónico uno de los mejores exponentes de este nuevo comportamiento exigido al Estado. Además, por el hecho de que el gobierno electrónico no es un fin en sí mismo, su carácter esencialmente instrumental requiere de la revisión y optimización de los procesos comunicacionales y de servicio público, así como el impacto que significa esta nueva manera de acercarse al ciudadano como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología, o en los procesos de producción de las organizaciones públicas.

La puesta en marcha de esta estrategia de gobierno, supone dada sus características tecnológicas y comunicacionales, algunas dificultades derivadas de la cultura de la población y su tradicional relación con la autoridad y lo administrativo, lo que se puede evidenciar sobre todo en las personas de la tercera edad, cuyo acceso al mundo de las tecnologías se les dificulta y todavía más la desconfianza a realizar trámites a través de internet de la gran mayoría de ciudadanos por la proliferación de delitos electrónicos, poca transparencia administrativa entre otras, que podrían hacer resistencia a los cambios necesarios.

Pero por otra parte, existen una serie de ventajas que ofrece el gobierno electrónico, entre las que se pueden mencionar: la reducción de costos, la eficiencia en la Gestión Pública, la oferta de información al instante, los servicios en línea, el fomento de la participación ciudadana, y la injerencia en el proceso de toma de decisiones por parte de los ciudadanos, que está resultando en forma de interrelación entre el Estado y el ciudadano, totalmente novedosa, lo cual plantea el reto de poder dar respuesta a las crecientes demandas de planificación, organización, dirección, control, productividad, eficiencia, comunicación, capacidad tecnológica, calidad, transparencia, rapidez, capacidad de respuesta, fluidez, flexibilidad, visión sistemática y equidad, en el accionar del mismo, tal como lo propugna el artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Esta importante y necesaria adaptación de la tecnología a la gerencia administrativa pública se sitúa en un contexto ideal, representado por la organización del poder regional y local del Estado venezolano, el cual comprende 24 gobernaciones y 335 alcaldías, de las cuales, 293 es decir, el 87% ya cuenta con plataforma digital, que busca relacionarse y gestionar desde esta estrategia, un vínculo más directo con sus ciudadanos; sin embargo, el porcentaje de aquellas que ofrecen la posibilidad de realizar trámites en línea solamente es de 17% (Seniat, 2012).

Se estima entonces, que si se lograra el empleo de las estrategias de gobierno electrónico y se garantizara la información oficial y la participación directa del ciudadano en su gestión administrativa, los cambios positivos de la gestión pública podría reducir la percepción negativa de la burocracia y trabas en la gestión pública, la reducción de los índices de corrupción de los funcionarios, pues el mismo sistema electrónico blindaría las transacciones e impediría que las finanzas sean un desaguadero de la administración y gerencia pública nacional.

Sin embargo, esta posibilidad de gestión administrativa está condicionada a la realidad del acceso de la población a internet. Según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística (2011), la población venezolana está integrada por 27 millones 150 mil habitantes. De éstos, el 53 por ciento tendría acceso a internet, es decir, más de catorce millones de personas con capacidad de conexión que podrían resultar hipotéticamente beneficiadas de una gestión pública digital (CIS XXI, 2013). Esta premisa es favorable a los principios de integración y participación del gobierno electrónico, que puede incrementar los indicadores de gestión de cualquier organismo gubernamental y por ende, su posibilidad de desarrollo.

Tomando en cuenta esta variable, estudios realizados en el año 2012 por el Grupo de Investigación Social (GIS XXI) sobre el comportamiento de las personas en el uso de la plataforma tecnológica, indican que solamente el 2,5 por ciento de los usuarios de internet lo utilizan para tramites gubernamentales, mientras si es utilizado para el comercio electrónico y trámites bancarios en un 17,2 por ciento. A esto se le puede sumar que la edad promedio de usuarios en estos trámites se ubica con una incidencia baja, es decir personas mayores de cincuenta años con un promedio de 5,5 por ciento y personas entre veinticinco y treinta y cinco años de un 24 por ciento de frecuencia y uso.

Además, la confianza de los usuarios en la utilización de la internet para realizar trámites legales se ubica en un 18 por ciento, lo cual se correlaciona con la percepción muy marcada de la población como también de Organismos No Gubernamentales (ONG) nacionales e internacionales (Transparencia Internacional, 2011; Observatorio Venezolano, 2012) de que los entes públicos en el país están signados por la burocracia, falta de información y corrupción, contrario a lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 en su artículo 141 sobre los principios que rigen a estos organismos.

Esta variable resulta ser una de las áreas más sensibles y que en la percepción de los ciudadanos se convierte en una desconfianza por la herramienta tecnológica. De allí que el uso de tecnologías y específicamente el gobierno electrónico debe garantizar transparencia, pues básicamente todo el que así lo desee, puede con sólo visitar las páginas web de cada ente gubernamental por ejemplo, conocer el presupuesto anual, los informes de gestión, el monto de inversión por obra, los planes y proyectos, entre otros aspectos relacionados con la transparencia de la gestión administrativa y ejercer efectivamente la contraloría social

La información oportuna sobre los procedimientos y políticas administrativas de los organismos públicos, es considerada una garantía para la transparencia y por ende una estrategia efectiva en la lucha contra la corrupción. El informe de la ONG Transparencia Internacional (2011) coloca al país entre los más corruptos a nivel mundial y el primero en Latinoamérica, TI (2011) detalla que “esta medición se logra al proyectar la percepción de los ciudadanos sobre casos de soborno a funcionarios públicos, pagos irregulares en las contrataciones públicas y malversación de fondos” (p. 19), además el informe señala sobre la solidez y la eficacia de la administración contra la corrupción como un tema no abordado o poco tratado para su solución.

Pese a esta situación, las autoridades venezolanas parecieran apuntar en dos direcciones, por un lado legislan para la incorporación acelerada y creciente de las nuevas formas de gobierno y utilización de las TIC’s para optimizar la gestión administrativa y de gobierno, pero en cuanto a la operacionalización o implementación de las mismas parecieran desestimar los beneficios del gobierno electrónico. Como referencia internacional que vale destacar, se puede mencionar que en 2008 el programa para el Desarrollo de *E-Goverment* de la Organización de las Naciones Unidas, publicó una encuesta en la que Venezuela figuraba en el puesto 62 entre los países que promovían políticas en la materia, en 2010 bajó a la posición 70, superados por países como: Colombia, Chile, Uruguay, Argentina y Brasil.

En este mismo orden de ideas, la falta de plataformas digitales del gobierno y la poca información o interactividad que poseen, o la complejidad de la operación de la misma, se convierten en obstáculos que genera mayor retraso en los trámites del ciudadano, más que una ayuda para aligerar y gerenciar con eficiencia. En una sociedad con un ritmo de vida cada vez más acelerado, se hace necesaria la implementación de mecanismos de interacción donde la comunicación, la información y la gestión administrativa se complementen efectivamente en un acceso confiable sin que esto implique enfrentarse a un proceso burocrático.

Esta tecnología y su uso, ya es una norma corriente en países como Chile, Colombia, Perú, Panamá, Belice, Jamaica, Trinidad y Tobago, Ecuador, República Dominicana, Antigua y Barbuda, Estados Unidos y Canadá, cuentan con leyes de acceso a la información pública, mientras en el país es todavía materia pendiente para legislar en profundidad, no bastando para ello, las garantías que ofrece la Constitución Nacional sobre la materia.

Bastaría con fijarse en la aplicación de las TIC’s que algunos organismos gubernamentales como el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), el Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME) y algunas alcaldías, que representa el 17% tienen como experiencia exitosa mediante el desarrollo de trámites a través de sus programas digitales, para que los organismos públicos se sumen en el cumplimiento de sus indicadores de gestión que están ligados a la participación del ciudadano, como por ejemplo, la recaudación de impuestos, solvencias, inscripciones de propiedad, consulta de saldo y otros trámites de hacienda pública. Debe recalcarse que ofrecer garantías de mayor participación en los programas públicos, es uno de los beneficios de los gobiernos digitales.

En este contexto internacional y nacional, se enmarca el caso específico de la Alcaldía del municipio San Diego del estado Carabobo, donde actualmente se cuenta con zona wifi gratuita para a la comunidad, a través de 17 antenas dispuestas a lo largo y ancho de la jurisdicción. La alcaldía ya posee un portal con información detallada sobre los servicios que ofrece, la gestión del alcalde, actividades y servicios de las diferentes direcciones, así como la posibilidad de incluirse en la base de datos de dicho portal, lo cual permite descargar planillas de solicitud de cupos para inscribirse en los institutos de educación inicial que posee el municipio, descargar formularios para la cancelación de los impuestos, inscripción de los inmuebles, solicitar información sobre requisitos para trámites, los cuales sin embargo, deben ser completados en físico y entregados junto con el pago en las taquillas de la Alcaldía, así como otros trámites que pudieran agilizarse vía internet.

El portal web de la Alcaldía de San Diego, a pesar de ser una página con atractivo en su aspecto estético, buen manejo del espacio e información, además de brindar importantes servicios en línea, aún no ofrece al usuario la posibilidad de cancelar los impuestos municipales desde cualquier computador, ni visualizar el estatus de los trámites del usuario como citas, notificaciones y liquidaciones, así como los convenios necesarios con las diferentes bancas para que algunos de los servicios que brinda este ayuntamiento, sean autoliquidables a través de su página web y así promover un eficiente y efectivo servicio, a fin de propiciar con ello un Gobierno Electrónico municipal de primera, sin debilidades.

Con esta investigación se pretende facilitar los trámites, es decir, que los contribuyentes no se vean en la necesidad de ir hasta la sede de la alcaldía para pagar los impuestos, sino que lo puedan hacer vía internet desde cualquier parte de la región, del país o del mundo.

Por lo antes expuesto, se plantea la necesidad de determinar la importancia del Gobierno Electrónico como estrategia de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la Alcaldía del Municipio San Diego, estado Carabobo; en virtud de lo cual es menester realizar las siguientes preguntas:

**Pregunta Principal**

¿Cómo se determinará la importancia del Gobierno Electrónico como estrategia de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos en la Alcaldía del Municipio San Diego, estado Carabobo?

**Preguntas Secundarias**

1. ¿De qué manera se describirá al Gobierno Electrónico como estrategia de la Nueva Gestión Pública con relación al pago de los impuestos municipales de la Alcaldía de San Diego por los ciudadanos?
2. ¿Cómo se analizaría el modelo de Gobierno Electrónico como estrategia de la Nueva Gestión Pública contenido en el portal web de la Alcaldía del Municipio San Diego?
3. ¿Cómo se demostraría la necesidad de optimización del Gobierno Electrónico como estrategia de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la Alcaldía del municipio San Diego?

**Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General**

Determinar la importancia del Gobierno Electrónico como estrategia de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la Alcaldía del Municipio San Diego, estado Carabobo.

**Objetivos Específicos**

1. Describir al Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública con relación al pago por parte de los usuarios, de los impuestos municipales de la Alcaldía de San Diego.
2. Analizar el modelo del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública contenido en el portal web de la Alcaldía del Municipio San Diego.
3. Demostrar la necesidad de optimización del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la Alcaldía del municipio San Diego.

**Justificación de la Investigación**

La trascendencia de esta investigación va más allá del estudio de una modalidad o forma de gestión administrativa por una alcaldía que de hecho representa una gran importancia para la Administración Pública en su conjunto. El alcance y razón fundamental para este estudio, es el ejercicio pleno de las garantías establecidas por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela para el acceso a la información oficial, la interacción con el poder local, la cogestión de la administración por el ciudadano; el derecho a conocer, tramitar y disfrutar de las bondades de la eficiencia y eficacia gubernamental, resultando con ello una nueva forma de ejecutar políticas públicas en el país, que se traduzcan en estructuras menos corruptas y burocráticas y más transparentes y eficientes.

En el caso de la Alcaldía de San Diego, la optimización de los trámites en línea beneficia tanto al ciudadano como el ayuntamiento, pues aunque los usuarios tienen acceso a la información sobre las obras ejecutadas, presupuesto, finanzas, proyectos, licitaciones y contrataciones, informe de gestión, memoria y cuenta que incluye el destino detallado de los recursos, entre otros aspectos, es imprescindible que a través de la página web de la Alcaldía [www.alcaldiadesandiego.gob.ve](http://www.alcaldiadesandiego.gob.ve), se facilite los trámites a todo aquél que requiera realizar alguna gestión como pago de impuestos, solicitudes a las diferentes direcciones, llenado de planilla, consultas de estatus de las solicitudes, estatus de órdenes de pago o de compra, estatus de cheques, entre otros. Mejoraría la eficiencia administrativa, descongestionaría la afluencia de ciudadanos a las oficinas, disminuiría la contratación de personal para realización de tareas que un sistema informacional, pudiese hacer con mayor rapidez y precisión.

Adicionalmente, este estudio presenta ante el órgano gubernamental una serie de recomendaciones, necesarias para cambiar y/o mejorar la situación actual. Pues sólo con la prestación efectiva de bienes y servicios a los ciudadanos acompañados por un gobierno de respuesta rápida y con una mínima intervención directa del funcionario, se podrá garantizar un gobierno electrónico realmente efectivo y transparente.

Este trabajo también representa un referente o modelo posible de ser tomado como ejemplo para fijar políticas administrativas en todos los niveles de gestión pública. Si se considera el nuevo rol del ciudadano y su participación activa en la vida política de la nación y la construcción del nuevo Estado, entonces esta propuesta de comunicación directa del poder con el ciudadano es un ejercicio pleno de democracia, es una forma de contraloría total que puede significar la transformación de los modelos de gestión tradicional.

Este estudio, también aporta importantes beneficios a otros investigadores que deseen abordar el tema del Gobierno Electrónico en Venezuela o en las diferentes instancias del poder público del país, y así colaborar con el desarrollo de esta nueva estrategia vinculada con transparencia, eficacia y bondades tanto para los gobiernos como para los ciudadanos

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

Toda vez que se efectúa el planteamiento del problema y se presentan los objetivos que determinan los fines de la investigación, se hace necesario constituir en base a los antecedentes que soportan el estudio, toda la fundamentación teórica y legal que lo sustenta. De allí que, el marco teórico tenga como propósito, el análisis de las teorías de investigación y antecedentes que se consideren válidos, incorporando los conocimientos previos referentes a la temática seleccionada y ordenándolos de modo tal que resulten útiles y relevantes en dicha investigación. En este sentido, Sabino (2008), expresa que:

“El marco teórico, también llamado marco referencial (y a veces, aunque con un sentido más restringido, denominado así marco conceptual) tiene precisamente este propósito: dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema” (p.47).

Igualmente, Arias (2007), lo define como “el compendio de una serie de elementos que sirven de base a la indagación para realizar", (p. 40). De allí, que el contexto teórico como también es conocido, no es más que el conjunto de bases que sustentan una investigación, facilitando de esta manera la mejor apreciación por parte del lector que la revisa. Para el presente trabajo, se extrajo información de diversas fuentes documentales que sirvieron de apoyo para la compresión de los diferentes conceptos, que en ella se exponen y se describen.

**Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación constituyen un elemento importante, pues a través de las revisiones de trabajos anteriores que mantengan una relación con el tema de estudio, se puede enmarcar desde un punto de vista concreto la investigación en curso. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2008), acota que los antecedentes de la investigación se refieren a "los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con nuestro objeto de estudio", (p. 23). De allí que en relación al tema objeto de esta investigación, se presentan antecedentes relacionados con la misma.

Sandoval (2008) expuso ante la Facultad  Latinoamericana de Ciencias Sociales en México, el trabajo *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México*, cuyo propósito fue establecer elementos de contenido y de funcionalidad para que a través de ellos los sitios web oficiales ofrezcan una mejor herramienta de comunicación e interacción con los ciudadanos,  y de ahí hacer recomendaciones de política en materia de publicación y operación de portales web gubernamentales.

El estudio, ratifica que la sociedad informacional y del conocimiento tiene vigencia dentro del ámbito gubernamental dado que los portales de gobierno deben suministrar información para contribuir a una gestión pública más eficiente, moderna, funcional, cercana en todo momento a los ciudadanos, y que ésta además, si se implementa de manera adecuada, puede contribuir sustancialmente a la eficiencia y eficacia en los procesos gubernamentales de atención a los ciudadanos.

A nivel nacional, Cumaná y Marval (2009), en su trabajo *Gobierno Electrónico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela*, presentado ante la Universidad de Oriente, tuvo el objetivo de ofrecer una visión teórica de los beneficios que el uso del Gobierno Electrónico puede aportar a las actividades realizadas por los entes gubernamentales y a la mejoría de la relación Gobierno-Ciudadano. Presentan una investigación descriptiva, no experimental y de diseño documental, donde concluyen que el gobierno electrónico abre nuevos caminos de integración en la administración pública, dando cabida a todos los sectores de la nación, como los ciudadanos, las empresas y los trabajadores, abriendo espacios donde el flujo de información sea constante, claro y preciso, y de alguna forma u otra esté al alcance de todos.

Dicha investigación, sirve de gran aporte dado que con éste, se podrá establecer la importancia del Gobierno Electrónico dentro de la gestión y la administración pública, verificar las ventajas y beneficios que supone la aplicación completa y efectiva de esta nueva estrategia, en los gobiernos nacionales, regionales y municipales.

 De forma similar, Riera (2009) en su investigación denominada *Capacidad Innovadora en Instituciones de Gobierno Electrónico en Venezuela*, presentado para optar al título de Maestría en Ciencias de la Comunicación ante la Universidad del Zulia, tuvo como objetivo analizar los factores a tomar en cuenta para la generación de capacidad innovadora en los procesos detrás de pantalla del gobierno electrónico, y de cómo esto se contrapone al modelo burocrático de Weber.  En este trabajo de tipo descriptivo con un diseño de investigación no experimental, transeccional, se concluyó que la incorporación de las TIC en la administración pública para el desarrollo de gobierno electrónico, suponen no solamente la dotación y formación en el uso de equipos y programas informáticos por parte de los funcionarios, sino también una reestructuración organizacional y la capacidad de generar nuevos servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.

Este trabajo es de gran significación para la investigación, debido a que enfoca la necesidad de involucrar a los ciudadanos y funcionarios en los avances que en materia tecnológica se evidencien dentro de la administración pública, a fin de ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

A nivel regional, específicamente desde Valencia, estado Carabobo, González (2011), en su estudio denominado *Lineamientos estratégicos para fomentar cultura tributaria de la recaudación de impuestos municipales a través de la autoliquidación en línea vía portal web en la alcaldía del municipio Valencia*, presentado para optar el título de Especialista en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo, tuvo como objetivo proponer lineamientos estratégicos para maximizar el cumplimiento voluntario y la prestación de un mejor servicio a los ciudadanos con la recaudación de impuestos municipales a través de la autoliquidación en línea vía portal web en la alcaldía del municipio Valencia. Esta investigación fundamentada bajo el modelo de proyecto factible, se apoyó en la investigación de campo de tipo descriptivo y base documental. El investigador concluyó que el contribuyente tiene conocimiento de la existencia del sistema de autoliquidación en línea vía portal web de la alcaldía de Valencia y que el sistema de autoliquidación en línea vía portal web se encuentra al acceso de todos los contribuyentes, sin embargo, no existe un incentivo hacia el mencionado sistema y existe una preferencia para el uso de taquillas para el pago de los impuestos municipales.

La investigación reviste gran importancia para este estudio, en vista de que se puede tomar como referencia el municipio Valencia y la preferencia de sus contribuyentes en lo que al pago de los impuestos se refiere, a fin de conocer su predilección y los errores que se cometen desde ese ayuntamiento, en torno al adelanto del pago en línea.

En el estudio realizado por García y González (2014) titulado *Lineamientos Estratégicos para La disminución de la Evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano, en la zona La Cumaca y Urb. El Morro I, de la Jurisdicción del Municipio de San Diego del Estado Carabobo*, presentado ante la Universidad de Carabobo de Venezuela, se consideró necesario proponer lineamientos estratégicos para disminuir los índices de evasión de Impuestos Inmobiliarios Urbano en los sectores La Cumaca y Urbanización El Morro I, de San Diego, estado Carabobo, considerando la problemática presentada en la unidad de estudio, en la que se detectó que existe un alto nivel de incumplimiento de los deberes fiscales por parte de los contribuyentes, tanto personas naturales como jurídicas. Las autoras concluyeron que no se han definido los lineamientos necesarios para los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones en los programas, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas. Es un proyecto factible bajo un diseño de investigación de campo.

El aporte del estudio de esta investigación, es que indiscutiblemente es fundamental encontrar alternativas precisas y adecuadas que eviten la evasión del impuesto inmobiliario urbano, pues la evasión de dicho impuesto, merma considerablemente las obras que, realizadas oportunamente, benefician directamente al propietario, siendo este uno de los mayores incentivos a resaltar porque sin pago oportuno no habrán respuestas positivas a las necesidades de dichas comunidades ubicadas en el municipio San Diego.

Por su parte, Peraza, A. (2014) realiza la investigación titulada *Propuesta de un Modelo Gerencial Estratégico Socialmente Responsable basado en El Gobierno Electrónico para la Gestión de los Gobiernos Locales en el estado Aragua*, presentado en la Universidad de Carabobo de Venezuela. El autor considera que la gestión en los gobiernos locales ha despertado en los últimos años el interés por parte de diferentes autores, quienes han abordado el tema, focalizado de manera individual, con relación a la responsabilidad social, la gerencia estratégica y el gobierno electrónico donde juega un papel importante el uso de la Web e Internet para la prestación de un mejor servicio, fijando una postura crítica en sus planteamientos. En esta investigación se integran los factores mencionados, planteándose una ruptura de paradigmas en la forma burocrática tradicional de concebir la administración pública.

El abordaje se presenta desde una perspectiva cualitativa, tomando como base una investigación enmarcada en el contexto fenomenológico. Esta Tesis Doctoral es soportada por la revisión documental-bibliográfica y las entrevistas a profundidad realizada a los informantes clave de los Municipios Girardot, Santiago Mariño y Sucre del Estado Aragua. La autora concluyó con reflexiones que incentiven a la sociedad como un todo, a la solución de los problemas, donde se tome en cuenta la visión de una filosofía de vida y de bienestar para la comunidad.

Esta investigación resulta de suma importancia para este estudio, debido a que la base fundamental de esta tesis descansa en una gerencia estratégica, socialmente responsable basada en el gobierno electrónico, el cual busca mejorar la gestión de los gobiernos locales.

**Bases Teóricas**

Las bases teóricas que aquí se presentan sirven de marco referencial, como soporte al momento de desarrollar la investigación. Tal como lo plantea Bernal (2000) “es una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objetivo de estudio” (p.121), o como plantea UNA (2008) “el conjunto de proposiciones teóricas interrelacionadas, que fundamentan y explican aspectos significativos del tema o problema en estudio y lo sitúan dentro de un área específica o determinada del conocimiento”. (p. 139).

Siendo que el objetivo principal de esta investigación, es determinar la importancia del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la Alcaldía del Municipio San Diego, estado Carabobo, se consideró importante sustentar los aspectos teóricos del presente estudio con aquellos postulados y autores de probada trayectoria y cuyos aportes y conocimientos son relevantes para definir las variables consideradas en la investigación.

**Gobierno**

Las definiciones de Gobierno de vieja data, resultan relevantes esta investigación, pues en su esencia, no han cambiado. Se entiende por Gobierno, aquel constituido principalmente por las personas que dirigen, controlan y administran las diversas dependencias del Estado con fundamento en la conducción política y el ejercicio del poder. Para Badía (2005),

En la historia del pensamiento político, y en la de la ciencia política, la palabra gobierno, ha venido revistiendo significativos diversos. Un primer significado, que hunde su raíz en el pensamiento clásico, identifica gobierno y régimen político, esto es, gobierno y ordenamiento de los cargos públicos, quiénes los ejercen y con qué finalidad (p. 197)

Una revisión historia del concepto de gobierno parte de la perspectiva más conocida y tradicional que llegó al pensamiento occidental como lo fue el concepto de Aristóteles cuando, en el tercer libro de su *Política*, presentaba su tipología de formas de gobierno: la monarquía o gobierno de uno; la aristocracia o gobierno de pocos; y la *“politía”,* o gobierno de los más. A las que añadía otras tres formas, consecuencia de la degeneración de esas tres primeras: la tiranía, la oligarquía y la democracia.

En la arraigada tradición anglosajona -vigente hoy día-, el término “gobierno”, *Goverment*, se refiere al conjunto de poderes públicos. Blackstone en 1765 por ejemplo, cuando estudiaba las relaciones constitucionales, el término “*Goverment*” “aludía a la corona, el parlamento y los jueces. Por tanto este uso lingüístico abarca un campo institucional prácticamente similar a aquel que se refería el pensamiento clásico” (s.p).

En esta perspectiva institucional, la palabra gobierno se refiere al equipo formado por el presidente de la república o jefe de estado -en el supuesto de que tales jefes de Estado tengan poderes de gobierno-, y el presidente del gobierno, los posibles vicepresidentes y los ministros, que se reúnen formando el consejo de ministros y gabinete.

Según Badía (ob. Cit. 2005), existe otra raíz semántica asociada con la noción politológica de Gobierno, refiriéndose a la definición de Mosca (1884) como “aquella clase especial de personas que, con independencia de las formas de gobierno y del modo de reclutamiento, ejercen las funciones públicas” (p. 203). Estas personas son las que integran el gobierno; y lo esencial de este gobierno consiste precisamente en la organización de tal clase política.

Prosigue Badía (ob. cit. 2005), asegurando que la configuración del gobierno como poder “ejecutivo” es una de las líneas que sigue el largo proceso histórico -en Europa especialmente- que ha desembocado en el asentamiento de los Estados nacionales de las épocas moderna y contemporánea.

Para que un gobierno de esta índole haya podido surgir, ha debido darse previamente un requisito de orden estructural, a saber: la centralización del poder que las monarquías absolutas habían llevado a cabo. En realidad se trata de un proceso de concentración que tales monarquías iniciaron y que los subsiguientes Estados multiplicaron (p. 207)

Así pues, la noción de gobierno implica la concentración de poder y el ejercicio del mismo condicionado por el poder delegado, heredado o arrebatado y que en nombre de ese poder lo legitima ejerciendo el liderazgo en un circuito que asocia los órganos políticos del Estado, las administraciones públicas, el sistema de partidos, diversas fuerzas y grupos sociales.

Por su parte, Jordana y Ramió (2005), destacan jerarquías sinónimos de gobierno con poder ejecutivo afirmando que “jefe de estado, primer ministro, canciller y los miembros del consejo de ministros que integran el órgano superior del Poder Ejecutivo y de gobierno” (p. 97). Es decir, agrupa únicamente el órgano u órganos que constituyen su cúpula de decisión y, de este modo, facilita la compleja distinción entre gobierno y administración”,

Como se percibe, esta definición ahonda en el carácter pragmático de las tareas de gobierno solamente en el ámbito económico y su importancia en la administración política, términos que comprende parte de la investigación que se realiza. Pero el gobierno no es concepto abstracto, se verifica en un contexto y una organización. De allí que se desarrolle a continuación un concepto de similar importancia para esta investigación que se convierte en una relación de interdependencia.

**El Estado**

El Estado es la más reciente forma de organización política, que hoy se ha transformado en universal. Nació en Europa, en la Edad Moderna que comienza en el siglo XVI, y ha ido instaurándose como forma de organización política de las sociedades en un proceso que dura hasta el siglo actual. El concepto de moderno de Estado intenta abarcar este proceso de cambios sociales y políticos que comienza en Europa a partir del feudalismo y el absolutismo, se extiende a América del Norte y Sur, y posteriormente, durante los siglos XIX y XX se propaga por Oceanía y los continentes asiático y africano.

Según Badía (2005), la transición hacia el Estado moderno, desde los sistemas políticos previos implica,

Un proceso de diferenciación estructural y especialización funcional, y significa la ruptura del orden político tradicional, basado en la legitimación de los dirigentes por referencia a poderes ajenos a sus propias sociedades, tales como la vinculación con los dioses o el destino. (p. 102)

Con el desarrollo del Estado, la legitimación se basa en el consenso de masas y en la responsabilidad ante ellas de sus dirigentes. Es decir, este nuevo orden político es el de una sociedad nacional o civil, en el que todos los ciudadanos participan de las mismas instituciones políticas centrales en situación de igualdad, independientemente de su origen territorial, tribal o religioso, relaciones de parentesco o status.

En definitiva, es una nueva forma de poder político, de carácter territorial, que pretende monopolizar el poder de coerción y regulación, mediante su institucionalización como poder soberano a través de un ordenamiento jurídico unitario e igualitario. Con él aparecen unas instituciones políticas centrales que despersonalizan el poder, tales como los parlamentos, los gobiernos, la administración pública, el ejército nacional, la hacienda pública, y un sistema unificado y general de resolución de conflictos.

Este proceso de institucionalización típico del Estado implica en sí mismo el transformarlo en el foco de identidad y conflicto de la sociedad nacional, en el que los diversos grupos sociales pretenden participar o influir a fin de determinar o condicionar sus decisiones.

Ahora bien, una de las formas o estrategias más novedosas en este poder y participación del ciudadano y de la nueva relación del Estado con sus ciudadanos, ha resultado ser el gobierno electrónico. Herramienta capaz de acortar las brechas de burocracia, tiempo, distancia, celeridad de trámites, entre otras, que la han reconocido como la nueva forma de gobierno y que a continuación se desarrolla como parte de la investigación.

**Gobierno Electrónico**

Según el portal de la Organización de Estados Americanos, el Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Existen diversas definiciones sobre e-Gobierno, entre ellas, puede citarse a Grosvald (2005), para quien el concepto de Gobierno Electrónico incluye

Todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el sector público (p. 41)

Este concepto, enfatiza como se puede apreciar el uso de la tecnología de la información y comunicación para alcanzar la eficiencia en la gestión pública. En un contexto más cercano, Gallegos (2005), acota que el Gobierno Electrónico en Venezuela (…)

(…) significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Las Tecnologías de Información sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, pero también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación (p.23).

Se aprecia en la caracterización de Gallegos (2005), el énfasis en la inclusión de las personas que antes estaban al margen de la acción social del Estado, con lo que aumenta el alcance de la gestión. Otro concepto relevante lo presenta Berrizbeitia (2005), quien afirma que el Gobierno Electrónico:

(…) no es la tecnificación de la burocracia existente, sino que tiene que ver con la inserción de la creatividad y la innovación en la administración pública, para crear procedimientos asociados a viejos y nuevos servicios, que resuelvan y simplifiquen la vida del ciudadano (p.45).

Esta definición muestra su énfasis en la creatividad y las nuevas formas de administrar. Sin embargo todas estas conceptualizaciones del Gobierno Electrónico, coinciden en la necesidad de automatizar los procesos de la administración pública, lo que además ofrece nuevas plataformas para el debate y para generar políticas cada vez más participativas. Desde el uso de la tecnología de la información para superar los límites físicos del tradicional papel y sistema establecidos, hasta alcanzar el acceso y promoción de los servicios de gobierno para beneficiar a los ciudadanos, socios o empleados.

Viganó citado por Holmes (2001), señala la importancia de la administración basado en un nuevo modelo de gestión tratando de usar la tecnología para reinventar las relaciones, poniendo a los ciudadanos en el centro:

(…) el Gobierno Electrónico es el uso de la TIC, en particular Internet, para en­tregar servicios públicos de una manera mucho más conveniente, orientada al ciudadano, barata y de una forma diferente, que posibilita la formación de un mejor gobierno. Incluye aspectos como la relación entre ciudadanos y agencias del gobierno, como también con empresarios y otras agencias públicas. También incorpora los procesos de negocios internos y los em­pleados del gobierno. (p. 58)

El gobierno electrónico se observa como un medio para que los gobiernos modernicen sus procesos, mejoren sus interacciones con los ciudadanos y disminuyan la fractura digital existente entre estos. “Para los países en desarrollo, el gobierno electrónico es una gran oportunidad para mejorar la calidad y la eficiencia de la administración y la economía” Cellary (2008 p. 153). El hecho de que el gobierno electrónico no pueda tratarse en forma aislada o paralela del gobierno, lleva a los países a revaluar la forma en que miden los beneficios del mismo, los objetivos propuestos y el concepto de gobierno electrónico en sí Lau (2007).

Por otra parte, según Ramírez Orozco (2008) es indudable que la evolución de las TIC y su incorporación en las actividades de la administración pública, proporciona herramientas eficaces para la reducción de tiempos y costos e impulsa la participación ciudadana. “Es común hacer hincapié en el gobierno electrónico como una manera de mejorar la eficacia, la eficiencia y la amabilidad del sector público, y como consecuencia mejorar la calidad de vida de la gente y facilitar el crecimiento económico” Cellary (2008 p. 149). Sin embargo, hoy en día, no se cuenta “con medidas efectivas y consensuadas para evaluar la calidad del gobierno electrónico” Carbo y Williams (2004 p. 97).

El desarrollo de estrategias integrales de gobierno electrónico por parte de los gobiernos, requiere una reflexión consciente de las dimensiones que supone y de su impacto en la sociedad a la que se dirige, abarcando desde su incidencia en la manera de informar y comunicarse, como en la manera de prestar servicios y de organizarse internamente.

Utilizando como base las definiciones anteriores es posible definir al Gobier­no Electrónico o *E-Goverment* como la aplicación de las TIC’s para lograr una administración efectiva, eficiente y transparente de todos los recursos del go­bierno, así como también el acceso fácil y expedito a servicios públicos, para ciudadanos, empresas y otras entidades que interactúen con el gobierno. Estas TIC’s permiten el intercambio de información y servicios por la vía electrónica, mejorando e incrementando la relación y comunicación entre gobierno-ciu­dadano, gobierno-empresa y al interior del mismo gobierno. El GE incluye de esta forma componentes tecnológicos, como también elementos culturales y de gestión de información.

Es importante señalar que los principios que deben caracterizar al Gobierno Electrónico, son los siguientes: ser transformador, estar al alcance de todos, ser fácil de usar, tiene que brindar seguridad y estar respaldado con todos los protocolos de privacidad y registro, además de fomentar la inclusión al sector privado, generar desconcentración y ser amplio frente a la competencia electrónica.

También es oportuno destacar sobre las múltiples vías de las que las TIC se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, los PDA, vídeo conferencias, intranets privadas, extranet, el cable, las ondas de radio o el satélite

En lo que respecta a la escala de maduración del Gobierno Electrónico, Vega (2001), señala, que en el mismo se pueden identificar, cinco estadios o fases:

- Fase 1 Folletos electrónicos (*brochureware*)

- Fase 2 Interacción con el cliente (*customer interactivity*)

- Fase 3 Transacciones electrónicas (*Transaction enabler*)

- Fase 4 Relaciones personales (relationships)

- Fase 5 Comunidades de interés (*Communities of Interest*).

*Importancia*

En Venezuela el Gobierno Electrónico ha pasado de promesa a realidad para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano. Esto se evidencia en el uso que las agencias gubernamentales han hecho de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s): comunicación más fluida e interacción efectiva entre servidores públicos y ciudadanos, pago de impuestos en-línea y taquillas virtuales para la gestión de documentos oficiales son sólo algunos rasgos del Gobierno Electrónico.

Venezuela se encuentra en el puesto número 70 del ranking mundial, muy por debajo de países cercanos como Colombia, el cual obtuvo el escaño 31, pero aun por encima de otras naciones cercanas como Guyana y Suriname, quienes ocuparon los puestos 106 y 127, respectivamente. Estas desigualdades en la región ponen de manifiesto la carencia de una política unificada en temas de desarrollo, acceso a las tecnologías y apropiación ciudadana, por lo que se considera importante hacer propuestas como la presente para la alcaldía del municipio San Diego, a fin de contribuir en mejorar la relación Estado-Ciudadano, haciendo uso de los beneficios de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

**Ventajas y Desventajas del E-Gobierno**

Para Santander (2013), existen varias cualidades resaltantes que caracterizan los gobiernos electrónicos, entre las cuales se destacan principalmente:

- Uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

- Son virtuales e interactivos.

- La prestación de servicios por parte del Estado en forma ágil y eficiente.

- La participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.

- Soporte jurídico de apoyo.

- Capacidad de transformar o renovar la administración pública.

- Fácil de usar: servicios simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos.

- Conveniente: el beneficio al usar este servicio debe ser superior al que recibe de obtenerlo en forma presencial en las dependencias públicas.

- Seguridad, privacidad y registro: garantizar a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.

- Participación del sector privado: por el suministro de tecnologías y capacitación de los funcionarios públicos.

- Desconcentración de servicios de la administración pública.

- Interoperabilidad del servicio electrónico: el Gobierno Electrónico debe garantizar que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes

A modo general, el Gobierno Electrónico ayuda a los entes gubernamentales a optimizar su capacidad de respuesta, en cuanto a las necesidades de la ciudadanía, tratando de solventar las peticiones y mejorando la capacidad de vida de la población. Esto es altamente favorable, pues la percepción del ciudadano es que gracias a Internet el mundo se volverá más democrático, más participativo y transparente pues la red permite una mayor interacción entre los ciudadanos y el gobierno local.

Pero de manera particular, el uso del gobierno electrónico permite

- Disminución del tiempo de respuesta y agilización en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos. Eficiencia y eficacia

- Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales.

- Transparencia en la gestión pública. Auditoría de gestión, acceso y flujo de información continúo.

- Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente

- Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representativa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En elación a las desventajas que se le indilgan al gobierno electrónico, Granero, (2002) expone que ellas radican en las mismas causas de su excelencia:

La alta tecnología y el potencial humano son el desafío y la aventura mayor que la humanidad encara hoy. Por ello, cada vez que las instituciones, sean gobierno o sector privado, ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o a los empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa en la resistencia al cambio frente a la automatización (p. 64).

Es necesario, además de aprobar el acceso a Internet u otras redes telemáticas, lograr alfabetizar digitalmente a la población, de igual forma la participación popular como por ejemplo en el caso del voto electrónico, o páginas con contenido meramente informativo-teórico. Es más bien la oportunidad de debatir temas como la corrupción, el abuso de poder y la desinformación, lo cual garantizará que la red global acerque a los ciudadanos participar en la gestión pública del gobierno local. En resumen, se tienen a continuación algunas desventajas:

- Falta de una base tecnológica y física para el establecimiento de un Gobierno en línea.

- Insuficiencia de relación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales.

- Desequilibrio político y recesión económica.

- Presencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos.

- Falta de regulación que proteja los datos que circulan en la red y la inexistencia de planes y políticas estratégicas de modernización desde el gobierno.

Al igual que ha venido ocurriendo con el sector privado, el sector público ha visto cómo las tecnologías de la información y la comunicación han comenzado a irrumpir en los procedimientos y en el funcionamiento de la administración pública, proclamando mayores dosis de eficiencia, más transparencia y mayor agilidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.

**Tipos de Gobierno Electrónico**

Con el fin de comprender con mayor facilidad en qué aspectos del funcionamiento de la administración pública se ha venido dando históricamente una mayor incorporación de la tecnología, se utilizará el esquema de análisis de gobierno electrónico que incorpora la administración de gobierno federal de los Estados Unidos en su Plan Estratégico, y que se ha convertido en una estructura de uso generalizado. De acuerdo con este plan, la revista CLAD Reforma y Democracia (2004) señala que existen cuatro ámbitos de operación en la administración pública y el nombre de cada uno define claramente el concepto que alude:

*Gobierno – Ciudadanos* (G2C). En este ámbito, el gobierno debe centrarse en construir puntos únicos de entrada que permitan un acceso fácil y eficiente a cualquier servicio de la administración pública.

*Gobierno – Empresarios* (G2B). En esta área, el gobierno debe también construir puntos únicos de entrada, reducir procesos redundantes y facilitar la presentación de información, documentos legales, formularios de impuestos o cualquier otro documento de obligada presentación ante la administración pública.

*Gobierno – Otros Gobiernos* (G2G). En este aspecto, el gobierno debe buscar mecanismos que faciliten el uso compartido de información, eviten la duplicación de procedimientos y faciliten la gestión de trámites y documentos entre los diferentes niveles de gobierno.

*Intragobierno* (IG). En este caso, el gobierno debe perseguir la eliminación de la corrupción, la reducción de costos, la mejora de los procedimientos internos de operación y la prestación de un óptimo servicio a los ciudadanos (p. 89).

En general, las áreas en las que la tecnología ha hecho una irrupción más fuerte en los últimos años son las dos primeras, G2C y G2B, debido a que tienen un mayor impacto en función del volumen de población a la que afectan y, por tanto, otorgan al gobierno que lleva a cabo el proyecto un importante crédito político.

**Fases del Gobierno Electrónico**

Otro enfoque comúnmente utilizado en el sector para analizar la situación de un gobierno en cuanto a sus avances en el área del gobierno electrónico es el que muestra el proceso de adopción como un procedimiento gradual que sigue hoy por hoy, cuatro fases sucesivas, en la revista CLAD Reforma y Democracia (2004) lo distribuyen de la siguiente manera:

(a) *Información*. Sólo publicación de información. (b) *Interacción*. Posibilidad de comunicación en línea y realización de cierta interacción básica con el sitio (bajar un formulario, por ejemplo). (c) *Transacción*. Posibilidad de completar un trámite de forma completa en línea (solicitud de una licencia de negocio y pago de la misma a través del website). (d) *Integración*. Posibilidad de acceder a cualquier trámite con el gobierno desde un punto único, puesto que el back-office de las diferentes dependencias gubernamentales y niveles de gobierno está integrado (p. 89).

A pesar de que las definiciones a continuación son de vieja data, aun estas fases se encuentran vigentes. Gartner (2000, citado en Backus, 2001) plantea una perspectiva evolutiva en la que se desarrolla la gobernanza electrónica, partiendo desde el nivel de información (fase de presencia en la web para proveer información a los funcionarios y ciudadanos), y pasando por el nivel de interacción (uso de herramientas interactivas como el correo electrónico, el chat y los motores de búsqueda para la comunicación entre gobierno, funcionarios y ciudadanos), la fase de transacción (se concretan trámites a través de los portales de gobierno, como la declaraciones de impuesto) y llegando a la fase de transformación en la cual se concretan todos los procesos a través de una ventanilla única (un solo portal web para lograr todas las aspiraciones de la gobernanza electrónica).

**Brecha Digital**

Otro de los términos que es importante conocer, es el de la brecha digital, que es probablemente uno de los primeros conceptos con que se inicia la reflexión alrededor del tema del impacto social de las tecnologías de información y comunicación (TIC’s). Esta variable se percibe como el efecto que estas tecnologías van a producir, es decir, diferencias en las oportunidades de desarrollo de las poblaciones y que establecerá una distancia entre aquellas que tienen o no tienen acceso a las mismas.

Estas variables de análisis son las que marcan la diferencia entre las sociedades desarrolladas y las que están en vías de desarrollo, pues establecen que la tecnología por sí sola no significa el cambio o no del modelo, sino la cultura y el acceso a esa tecnología. Al respecto, la Fuerza de Tarea de TIC’s de la ONU (2003) define la brecha digital de la siguiente manera:

En los últimos años, como consecuencia de que las tecnologías de la información y de la comunicación se han convertido en la columna vertebral de la economía de la información mundial y de que han dado lugar a la sociedad de la información, se ha puesto mayor atención a la diferencia de acceso a las TIC entre los países desarrollados y los países en desarrollo. Esta diferencia se conoce como la “brecha digital”. Pero ¿qué tan grande es? ¿Está creciendo o se está reduciendo?. Una manera significativa de medir esta diferencia de acceso a las TIC es estudiar las divergencias entre los países desarrollados y los países en desarrollo en lo concerniente a la introducción de diversos servicios de TIC (teléfono, teléfono celular, internet) y de computadoras portátiles, en la última década. [...] La diferencia se ha reducido visiblemente, con un progreso particularmente rápido en el sector de los teléfonos celulares y en el uso de internet. (p. 18).

Por su parte, Serrano y Martínez (2003), la definen como:

La separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países…) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas (p. 23).

Es decir, puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para accesar a la información, al conocimiento y a la educación mediante las TIC. La brecha digital no se relaciona solamente con aspectos exclusivamente de carácter tecnológico, es un reflejo de una combinación de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática.

Las brechas digitales están dadas por las posibilidades o dificultades que tienen los grupos sociales de aprovechar colectivamente las tecnologías de información y comunicación para transformar la realidad en la que se desenvuelven y mejorar las condiciones de vida de sus integrantes.

Ahora bien, ¿cómo estas características y estilos de gobierno se pueden verificar en una forma de gobierno local?, ¿Cuál sería el alcance de esta nueva estrategia de gobierno en el ámbito municipal? Para responder a ello, se deberá caracterizar y conceptualizar su marco contentivo que es la administración pública como institucionalidad que le dará organicidad y funcionalidad con base a los objetivos propios del entorno donde se desarrolle la función pública.

**Administración y Gestión Pública**

Con respecto a la definición de Administración Pública, la doctrina postula el [carácter](http://www.monografias.com/trabajos34/el-caracter/el-caracter.shtml) dual del vocablo, en virtud que adopta dos significados distintos, e inclusive contrapuestos: (a) como actividad, es decir, a la realización de una [acción](http://www.monografias.com/trabajos35/categoria-accion/categoria-accion.shtml) para el logro de uno o varios asuntos, o mejor dicho, a la gestión de esos asuntos y (b) como función por cuanto se refiere a la Persona u [Organización](http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml) que realiza la acción o gestión. Ahora bien, el Artículo 141 de CRBV preceptúa:

La [Administración Pública](http://www.monografias.com/trabajos13/parde/parde.shtml#que) está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los [principios](http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic.shtml) de [honestidad](http://www.monografias.com/trabajos13/valores/valores.shtml), participación, celeridad, [eficiencia](http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml), transparencia, rendición de [cuentas](http://www.monografias.com/trabajos5/cuentas/cuentas.shtml) y [responsabilidad](http://www.monografias.com/trabajos33/responsabilidad/responsabilidad.shtml) en el ejercicio de la [función](http://www.monografias.com/trabajos7/mafu/mafu.shtml) pública, con sometimiento pleno a la [ley](http://www.monografias.com/trabajos4/leyes/leyes.shtml) y al derecho.

Carrera (2009), comenta que se puede definir [la Administración](http://www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/index.shtml) Pública como

El contenido esencial de la actividad correspondiente al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general (p. 176)

Como se observa, esta atribución tiende a la realización de un servicio público, y se somete al marco jurídico especializado que norma su ejercicio y se concretiza mediante la emisión y realización del contenido de actos administrativos emitidos exprofeso.

Paralelo o muy ligado a este concepto, está el de la Gestión Pública que puede entenderse es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población. También se define como el ejercicio de la función administrativa del gobierno.

Para Carrera (2009) la Gestión refiere, según el contexto, “tanto una práctica (gestión con minúscula) como un conjunto de disciplinas (gestión con mayúscula). Se considera la gestión como práctica y como disciplina, con particular atención al papel de la Economía” (p. 183). En este sentido, la gestión conlleva unas limitaciones derivadas del carácter público de su accionar que pueden clasificarse en no abordables por esenciales (satisfacen objetivos sociales superiores al de la eficiencia) y abordables bien por la investigación o bien por la acción.

Pero un poco más allá o con un concepto de mayor dimensión política y estratégica, resultado de la experiencia moderna y de la gestión científica del poder, está la nueva gestión pública. La Nueva Gestión Pública (New Public Management, NGP) es un concepto utilizado para referirse a los temas, estilos y patrones distintivos de la gestión de la función pública a finales del siglo XX en algunos países europeos y que luego se extendió a nivel mundial.

La nueva Gerencia Pública “tiene que ver con la introducción en el sector público de las técnicas y métodos del sector privado con el fin de hacer más eficientes y eficaces las organizaciones públicas” (Sánchez González, 2001). De ahí que las instituciones gubernamentales se vuelven participes en la adopción de nuevas herramientas vanguardistas y que además el gobierno determina como parámetros  a seguir con el afán de encaminar la administración pública.

El concepto de Nueva Gestión Pública surge según Aguilar (2014), como necesidad de “usar los recursos con la máxima eficiencia para lograr satisfacer las demandas de los ciudadanos, aprovechar las oportunidades de un mundo globalizado y competitivo para alcanzar sociedades más acordes con los deseos colectivos” (p. 18).

Por otra parte, Guerrero (2008) afirma que el concepto es de origen francés, se enfoca a marcar a la gestión como una actividad multidisciplinaria dirigida a la acción (p. 233); es decir, se trata de fortalecer el saber-hacer de los responsables de las instituciones y organismos de gobierno, ya que deben ser capaces de reexaminar “las tareas y responsabilidades de las organizaciones y los individuos; la racionalidad del trabajo administrativo para eliminar las estructuras redundantes y los puestos inútiles; y la superación de los cargos operativos para elevarse hasta los cargos superiores (Guerrero, 2004 p.309). En este terreno el responsable de una instancia pública se convierte en un gestor de programas, cuya función es el contacto con el público.

Guillermo M. Cejudo (2011), denota a la NGP como un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructuras y procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernamental.

Es así como la NGP es un conjunto de propuestas y herramientas orientadas a mejorar el desempeño y por ende aumentar la eficiencia y eficacia, ambicionando ser una alternativa de acción para hacer frente a la diversidad de intereses, demandas y problemas de las organizaciones gubernamentales. Su  viabilidad y éxito depende de las condiciones específicas de los escenarios en los que se

En la Nueva Gestión Pública (NGP) hay dos puntos de suma relevancia, los cuales son: el puntal económico y el puntal organizacional. Respecto a dichos puntos, se puede palpar que la nueva gestión pública intenta provocar una influencia en dos dimensiones específicas de la actividad de gobierno; por una parte, en la redefinición de las funciones que le corresponden al Estado y por otra, en las posturas con las que se pretende dar solución al viejo problema de hacer la tarea del Estado más eficiente y eficaz (Ramírez y Ramírez, 2010).

**Características de la NGP**

A pesar de la vieja data, los aspectos enumerados a continuación por Montesinos (1997) aun siguen vigentes. Establece que la filosofía de la NGP puede resumirse en las siguientes características:

a.- Desregulación. Menos reglas y normas y mayor énfasis en el establecimiento de objetivos bien determinados y seguimiento de su grado de consecución.

b.- Descentralización de la gestión, lo que se traduce en la creación de entidades y agencias para el desarrollo de funciones concretas, con objetivos y responsabilidades bien determinados.

c.- Énfasis en las responsabilidades de los gestores a los diferentes niveles en los que se encuentren situados, buscando, asimismo, el logro de una motivación adecuada para la introducción de mejoras en el funcionamiento de las entidades y departamentos que integran el sector público.

d.- Para la eficacia del seguimiento del cumplimiento de objetivos, determinación de responsabilidades y motivación para la calidad de gestión, se hace necesario establecer un sistema de evaluación de la gestión en sus diferentes niveles.

e.- Orientación hacia el cliente de la función pública que esencialmente es el ciudadano, introduciendo asimismo criterios y valores de referencia tomados del mercado en el lado de la demanda.

f.- Atención a los mercados desde la perspectiva de la oferta (costes), analizando los precios y condiciones de referencia que ofrezcan estos mercados, tanto los externos al sector público como los internos, concretados en actuaciones de otras entidades ubicadas en el sector público para desarrollar actividades asimilables a las que en cada circunstancia consideren (pp. 66, 67).

De esto se desprende, que las características de este modelo de gestión debe contextualizarse en el ámbito público en el cual se adopte, considerando su propia dinámica, sus potencialidades y amenazas a su implementación, aunque por lo demás este modelo se presenta fácil para su análisis y validación, no deja de tener ciertas contradicciones con el modelo económico actual y la orientación social de gobierno venezolano.

El interés, en dicho tema de estudio, viene dado por el hecho, de su irreversible puesta en marcha a lo largo y ancho del mundo; prueba de ello son las innumerables iniciativas que se vienen dando, en cada uno de los países y en particular, en los de América Latina, y más específicamente Venezuela, región en la que está circunscrita esta investigación. Particularmente la Alcaldía del municipio San Diego, del estado Carabobo, tiene iniciativas adelantadas para desarrollar sus propias medidas estratégicas, para la puesta en marcha de un Gobierno Electrónico efectivo, que cumpla todos los principios y objetivos de este nuevo sistema de gestión pública.

**Alcaldía del municipio San Diego, estado Carabobo**

**Misión**

Responder a las permanentes expectativas y demandas de la población en la atención de los servicios y obras básicas inherentes a la gestión municipal y satisfacer, en el tiempo, la carencias y/o necesidades que demanden los ciudadanos en uso de legítimo derecho; responder por el resguardo y mantenimiento de los bienes públicos municipales y acrecentar el respectivo patrimonio; desarrollar la planificación pública en concordancia y de acuerdo con los instructivos derivados de los organismos de gobierno y cogobierno.

**Visión**

San Diego, es un municipio transformado estructuralmente, de vanguardia, sensible a las demandas sociales, que responde a los intereses de la población, comprometido con la mejora continua de la calidad de vida de sus habitantes, que atiende las necesidades de desarrollo humano, a través de una amplia participación ciudadana, reivindicando su orgullo histórico, e hizo efectiva la participación en los programas y proyectos que requieren conocimiento y esfuerzo colectivo, con el proceso de crecimiento urbanístico del presente y el futuro, posibilitando la relación armónica entre los recursos naturales, las demandas de habitabilidad y la calidad de vida.

Es un lugar sano, hospitalario y seguro para todos con gobernabilidad democrática, que proyectan una imagen de transparencia administrativa y una imagen ética y moral que fortalece el concepto de ciudadanía.

**Objetivo del Plan municipal de Gobierno**

Consolidar al Municipio San Diego como polo de desarrollo e inversión, dotado de infraestructura vial, seguridad jurídica, seguridad personal, una eficiente prestación de servicios públicos y una distribución equitativa de los recursos que lo posicione como la ciudad con mayor calidad de vida del Estado Carabobo.

**Objetivos y alcances del Plan municipal de Gobierno**

**-** Proponer que la estructura urbana y la normatividad de usos y destinos del suelo, responda el ordenamiento con el bienestar social.

**-** Contribuir al impulso económico del municipio, mediante la definición de normas de ocupación del suelo que fomenten el desarrollo económico y social acorde con la realidad y metas fijadas.

**-** Detectar los impactos que se generan al medio ambiente (aire, agua y suelo) y establecer las medidas y recomendaciones de carácter general, para su mitigación, mejoramiento y ordenación.

**-** Dotar de elementos técnicos y de validez jurídica a las autoridades municipales, para garantizar la ordenación y regulación del desarrollo urbano en el municipio.

**-** Precisar con claridad las metas, objetivos, políticas, proyectos y programas prioritarios de desarrollo urbano para el ámbito municipal.

**-** Asegurar mayores y mejores oportunidades de comunicación y de transporte, para favorecer la integración intraurbana e interurbana.

**-** Proponer los incentivos y estímulos que en su conjunto, coadyuven a la consolidación de la estrategia de desarrollo urbano.

**-** Proponer mecanismos de coordinación metropolitana entre las diferentes comunidades que la integran.

**Comunicación y Administración Pública**

Según refiere Olías (2001), “las Administraciones públicas del siglo XXI se prefiguran claramente como unas Administraciones orientadas a los ciudadanos, conscientes de que su misión principal es el servicio y la atención de las necesidades de aquéllos y sus demandas razonables” (p. 238) . Por tal razón, asegura que entre los objetivos generales marcados para la construcción de la Administración del nuevo siglo, se considera prioritaria la mejora de la atención a los ciudadanos en todas sus vertientes, así como el establecimiento de un sistema de comunicación recíproca entre aquéllos y la Administración.

Para Olías, los ciudadanos se ponen en contacto con la Administración para demandar y obtener información, se le indique o informe sobre un trámite a seguir, se le admita un documento, formular una queja, entre otras. Independientemente del motivo que les ha impulsado a iniciar dicha relación, se está llevando a cabo un proceso de comunicación entre la Administración y los destinatarios de sus servicios, los ciudadanos. Refiere el autor que:

Si la comunicación ha sido efectiva, el ciudadano que se dirige a la Administración con un objetivo determinado habrá obtenido por parte de su interlocutor una respuesta satisfactoria a sus necesidades y por ello, la imagen que perciba de la Administración será positiva (p. 241)

Es decir, la Administración tiene que estar preparada para proporcionar en cualquier momento una información de calidad, pues se trata de ofrecer información correcta, comprensible, transparente, fiable, segura, ágil, automática, en tiempo real y ajustado a las demandas de los ciudadanos. Para conseguir esta finalidad, deberá centrar su punto de mira en el personal de servicio de atención al ciudadano y en la aplicación de las nuevas tecnologías como herramientas al servicio del ciudadano

**La Información y Teoría de la Sociedad de la Información**

Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) han traído nuevos escenarios en la economía y en los medios, que han dado origen a la sociedad de la información y a la globalización. El término sociedad de la información parece que se originó en Japón en los años 1960 aunque se atribuye su genealogía al concepto de sociedad post-industrial. Esta última palabra fue propuesta según acota McQuail, 2000: 121) por vez primera por el sociólogo Daniel Bell en 1973.

A la sociedad de la información también se le llama sociedad red o la era digital En esta sociedad predomina el Internet. Según Castells (1996), -quien representa un autor obligado para abordar este tema-, el Internet nació en los años 1960 “en la insólita encrucijada entre la gran ciencia, la investigación militar y la cultura libertaria” (p. 233). Esta nueva herramienta tecnología va a transformar la sociedad en los términos que se la conocía y ya el mundo no volverá a ser más que una aldea global.

Castells definirá la revolución de la Tecnología de la Información en su obra La Sociedad Red (2005) como “la transformación de nuestra cultura material por obra del nuevo paradigma tecnológico organizado en torno a las tecnologías de la información”. Tecnología será, por lo tanto, “el uso del conocimiento científico para especificar modos de hacer cosas de una manera reproducible” (pág. 60).

En esta nueva revolución industrial, se debe considerar que la tecnología de la información cumple el mismo papel que las fuentes de energía -el vapor y los combustibles fósiles- tuvieron en las anteriores revoluciones industriales. Lo que hay es un progreso de la información y del conocimiento, pero no como algo central a todas las actividades humanas, sino que es la aplicación de ese conocimiento a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de información lo que más caracteriza esta nueva era.

McLuhan previó ya en 1964 el cambio cultural que se iniciaba. Soberón (2005) refiere que “McLuhan señaló que nuestra cultura, construida a partir del alfabeto fonético – surgido de la cultura greco-romana – estaba desintegrándose bajo el impacto de los medios electrónicos” (p. 26). En esta consideración, McLuhan quien asegura que fueron el alfabeto y la lectura los que gestaron la identidad privada, y ésta se estaba disolviendo – o al menos replanteándose radicalmente – en las nuevas condiciones eléctricas

Esta sociedad de la información representada por la red de redes o el internet, a juicio de Martínez (2006), ha invadido la sociedad sin distingo de tamaño o poder, penetrando círculos hasta ahora estrechos y elites. He aquí el acceso a Internet en diferentes países.

Para el 2011 los latinoamericanos suman  218. 935.287 usuarios de internet, lo que cual se traduce en una penetración del 37%, con un crecimiento con respecto al 2010 del 9%, cuando se registraron 200 millones de usuarios.

Chile (58%), Uruguay (58%) y Argentina (57%) se presentan como los países  con  mayor penetración del servicio en la región, seguidos de Puerto Rico (55%),  Colombia (50%), Costa Rica (47%) y República Dominicana (41%).

“La región ya supera su peso en la población mundial total; Latinoamérica cuenta con un 8% de los habitantes del planeta y un 10% de los usuarios de Internet, mostrándose además como una región de crecimiento dinámico que hace prever que en pocos años, internet será un fenómeno masivo de mercado en la región, cuando su penetración poblacional supere al 50%, lo que significaría más de 276 millones de usuarios”, explicó Carlos Jiménez, presidente del portal Tendencias Digitales.

Con este alcance, América Latina se ubica como un atractivo conglomerado cuya gran mayoría habla una misma lengua, solamente superado por China (con 485 millones) y Norteamérica (con 272 millones entre EEUU y Canadá). Exceptuando Brasil, los usuarios de habla hispana en la región cuentan sobre los 140 millones, sin considerar los 30 millones de hispanos en los Estados Unidos, que elevan este grupo a poco más de 170 millones.

El periodista y tejedor de redes, Díaz, L. (2014), señaló que Venezuela se ha quedado rezagada en materia de penetración de internet, “el resto de los países ha crecido, nosotros también pero no al mismo ritmo; todavía no está conectada la mitad del país”.

Manifestó su preocupación por la velocidad a la hora de navegar. Precisó que Corea del Sur, por ejemplo, tiene 94.5 megas en promedio de ancho de banda. Con este caso, resaltó que la Corea del Sur de América Latina es Uruguay con 22.2 megas por segundo de ancho de banda. Según el mapa global de netindex, Venezuela apenas llega a 2.0, lo que hace que se ubique en el puesto número 190 de un total de 198 países del mundo.

**Características de la Sociedad de la Información**

La sociedad de la información se caracteriza por el predominio de la informática. Ella se convirtió en el factor clave en la economía, dejando atrás los tres factores clásicos de producción (tierra, trabajo y capital) especialmente la tierra y el capital, al punto que -hace unos años pero hoy se mantiene vigente- McQuail (2000) llega a afirmar que “Correlativamente *una nueva clase social* emergió basada en su gran conocimiento informático y en sus habilidades de relaciones personales” (p. 221)

Martínez, (2006), por su parte sostiene que

Los nuevos medios facilitan más la comunicación interpersonal (celular, e-mail), son más interactivos (e-mail), suministran un gran volumen de información (especialmente el Internet), son colectivos y participativos (Internet, video-conferencias), son sociables, se usan más para entretenerse (videojuegos…) que para utilidad o instrumentalidad, aunque el Internet cada vez se usa más para el comercio. Son de uso personal y privado. (p. 187)

Estas mismas características de los medios, están presentes o tipifican también la sociedad de la información, como refiere Martínez (ob Cit.) “(a) Facilitan la interactividad, integración y convergencia de relaciones;(b) posee crecimiento e interconexión de redes; (c) tiene tendencias globalizante y (d) Hay un desplazamiento de los escenarios de socialización” (p. 197). Es decir, actualmente nos reconocemos y nos relacionamos a través del celular, de la televisión y del Internet. Los espacios tradicionales, como la plaza, la familia, el bar, la escuela y los supermercados han dado paso a estas nuevas tecnologías.

Algunas de las características fundamentales de la Sociedad de la Información que cita Castells son: (p. 103 y ss.):

* Se compone de tecnologías para actuar sobre la información, no sólo información para actuar en la tecnología.
* Alta capacidad de penetración de los efectos de la tecnología de la información en la vida cotidiana.
* La lógica de la red hace que todo el sistema en su conjunto esté cada vez más interconectado.
* El paradigma de la tecnología de la información se basa en la flexibilidad. Ésta no tiene por qué ser buena, puesto que la flexibilidad puede ser tanto liberadora como utilizarse de forma represiva.

Según Martínez J. (2006), se pueden enumerar algunos aspectos positivos, entre los que destacan: (a) Nuevas clases de integración pueden compensar por la pérdida de viejas formas, (b) Habrá más opciones para la formación de la audiencia, (c) Habrá más posibilidades, y más libertad y diversidad de comunicación (p. 370). McQuail (2000) señalan entre sus aspectos positivos que “Las tecnologías informativas no garantizan que haya más comunicación, pero ciertamente la pueden facilitar y estimular (p. 119).

Las ventajas económicas de la informática han hecho que la empresa privada y todos los gobiernos lo hayan puesto como prioridad en instituciones educativas y del gobierno. Martínez (2006), señala que en Europa y América del Norte, la sociedad de la información está reemplazando a la sociedad industrial y a la modernidad. Roncagliolo (2003) expresa que en estos países se lograron las tres metas precedentes “la consolidación de la enseñanza universal; el desarrollo de medios de comunicación plurales y libres, sustentados en la responsabilidad del servicio público; el despliegue de una oferta artística abierta al consumo masivo, a través de bibliotecas, museos y teatros”. (p. 13)

En el caso de América Latina, lo raro es que la sociedad de la información está llegando a ella sin haber tenido antes ni sociedad industrial ni modernidad. Por lo tanto, las consecuencias pueden ser distintas que en Europa y en EE.UU.

Las nuevas tecnologías tienen aspectos positivos y negativos. He aquí algunos peligros que advierte al respecto Aguaded (2005):

- Presentismo: lo que importa es el presente “minusvalorándose todas las certezas absolutas que hasta ahora habían sido los pilares sociales (moral, religión, etc.).

- Lo audiovisual potencia la superficialidad desde la nueva cultura de la imagen, la apariencia, la espectacularidad y el mosaico.

- Hay mucha información, pero “los individuos se tornan solitarios e incomunicados, porque, en gran parte, los medios audiovisuales son los factores clave de transmisión y reproducción de los ‘no valores’, y de la indefinición de la persona.

- Se está perdiendo fe en el progreso marcado por los avances de las tecnologías que, pese a sus promesas, no han conseguido desterrar la marginación, la pobreza, la desigualdad, la intolerancia, las dictaduras, las divisiones y las fronteras (p. 26).

Dentro de estos aspectos negativos también destacan algunos peligros, que McQuail (2000) expone

- Los ciudadanos nacidos en la era tecnológica de la información tienen estructurada su cognición de modo cualitativamente distinto a las generaciones precedentes

- Algunos dicen que la nueva tecnología hará que las audiencias sean más y más fragmentadas y perderán su identidad cultural nacional, local o cultural.

- Está generando una creciente brecha entre info-ricos e info-pobres. Aunque el Internet pueda ayudar a los países pobres, de hecho los más beneficiados siguen siendo los ricos.

- En la situación actual existe poca democracia en el proceso de decisión sobre cómo se administra la Red. Hay falta de transparencia en quién toma las decisiones. (p.136).

Otro de los peligros, es que los nuevos medios se usan casi siempre en solitario. La elección de contenidos, los envíos de mensajes y las respuestas que se reciben, etc., son de tipo individualista. Por otra parte, los usuarios actúan a veces en forma anónima. Las identidades on-line no son genuinas ni sinceras. Se presentan a veces con sexo y edad diversos, aunque después se suelen sincerar. Falta autenticidad y compromiso. Las relaciones establecidas son de carácter transitorio, ligero y sin compromiso.

En la introducción al primer volumen del estudio sobre la Era de la Información, Castells (1999) subraya el papel que el binomio alfabeto-imprenta ha desempeñado en el desarrollo de la civilización. Estas innovaciones constituyeron la infraestructura material y tecnológica sobre la cual se ha construido buena parte del mundo que conocemos. Según el autor, la revolución digital, de la mano con las tecnologías de la computación y de las telecomunicaciones, era de la infraestructura de la sociedad informacional.

En los años setenta, durante el desarrollo de la importante crisis energética que afecta a la dinámica de las sociedades industriales, emergen las “nuevas” TIC, el núcleo que Freeman y Soete (1994) conciben como “nuevo paradigma tecnoeconómico, basado en un conjunto interconectado de innovaciones tecnológicas, que han reducido drásticamente el costo de almacenaje, procesamiento, transmisión y difusión de la información y que afectan al diseño, la gestión y el control de la producción y de los servicios del sistema económico en general”. (p.64).

Este cambio tecnológico no sólo tiene repercusiones meramente económicas, sino que está incidiendo en toso los ámbitos de la existencia humana, en la producción y en la comunicación, en la política, en la sociedad y en la cultura.

En su estudio, Castells (1997-2000) analiza el surgimiento de una nueva estructura social asociada con la aparición de un nuevo modo de desarrollo: el informacionalismo, que a su juicio “son los dispositivos tecnológicos mediante los cuales el trabajo actúa sobre la materia para generar el producto, con lo que se determina en definitiva, la cuantía y calidad del excedente”. (p. 46).

Sin embargo, el autor propone aplicar la etiqueta sociedad informacional en lugar de la de sociedad de la información, tomando como referencia la distinción entre las expresiones sociedad de la industria y sociedad industrial: “una sociedad industrial … no es sólo una sociedad en la que hay industria, sino aquella en que las formas sociales y tecnológicas de la organización industrial impregnan todas las esferas de la actividad”. (p. 51).

Manuel Castells en (1999) prefiere el término “sociedad informacional” antes que “sociedad de la información” (haciendo la comparación con la diferencia entre industria e industrial). Él señala que si bien el conocimiento y la información son elementos decisivos en todos los modos de desarrollo, “el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”. (Castells 1999, p.47.).

Más adelante Castells también precisa: “Lo que caracteriza a la revolución tecnológica actual no es el carácter central del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos”. Y acota: “La difusión de la tecnología amplifica infinitamente su poder al apropiársela y redefinirla sus usuarios. Las nuevas tecnologías de la información no son sólo herramientas que aplicar, sino procesos que desarrollar. (...). Por primera vez en la historia, la mente humana es una fuerza productiva directa, no sólo un elemento decisivo del sistema de producción”. (p 58.).

En cuanto a la sociedad del conocimiento, en una publicación posterior Castells (2002) señala: “se trata de una sociedad en la que las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada en el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de la información”. (Castells 2002).

**El Determinismo Tecnológico**

La importancia de las nuevas tecnologías ha dado pie al determinismo tecnológico (Ferguson, 1980:237). Quien refiere que hay dos enfoques: “el estrictamente tecnológico y el sociológico. El primero dice que el cambio social viene determinado por la tecnología y el otro que la sociedad hace de la tecnología, su motor para cambiar (p. 542).

En el primer enfoque, la preponderancia es como la tecnología cambia al hombre, y el razonamiento está planteado según De Kerckhove (1997) como el postulado que “las tecnologías basadas en el lenguaje enmarcan el cerebro tanto fisiológica como psicológicamente para la interpretación de la realidad. Los medios influyen en cómo pensamos” (p. 243).

Esto puede explicarse como si en el interior del cerebro cambiara el patrón de recepción y procesamiento de la información, así las tres eras comunicacionales (invención de la escritura, invención de la imprenta en el siglo XV; era de la telecomunicación en el siglo XIX y era de la comunicación interactiva actual comenzando en 1946 con el invento de la computadora), cambiando la percepción y la forma como reelaboramos la realidad.

Sin embargo, para Martínez (2006), los nuevos medios no han cambiado ni los valores (libertad, democracia, trabajo, derechos humanos -ética- ni los problemas de hoy (terrorismo, guerra, inmigración, injusticia, desigualdad, crimen). El enfoque sociológico según Aguaded (2005), asegura que

El cambio lo hace el usuario, no las tecnologías. El tema no es que las máquinas hayan tomado el mundo, sino que al decidir utilizarlas, realizamos muchas elecciones culturales implícitas. La tecnología no es un simple medio, sino que se ha convertido en un entorno y una forma de vida: éste es su impacto sustantivo (p. 28).

**La Globalización y su alcance**

La idea de la globalización no es un fenómeno totalmente nuevo, ni esencialmente moderno o social. Se dice que tampoco es una creación de los 90, ni siquiera del siglo XX, como indican algunos investigadores. No obstante, su forma ha cambiado a lo largo del tiempo y a través de los aspectos claves de la interacción humana, desde el político hasta el ecológico.

La globalización es un fenómeno reciente y acelerado, que suele asociarse a procesos económicos. Paro además, apunta Giddens (2010), la globalización es política, tecnológica y cultural, además de económica. La globalización representa una seria de cambios radicales en varias esferas de la vida humana. Además de haber trastocado la economía y el trabajo, el comercio y las finanzas internacionales, su existencia altera la textura misma de nuestras vidas, seamos ricos o pobres: “Algo ha cambiado en la esencia de nuestra experiencia cotidiana cuando puede sernos más conocida la cara de Nelson Mandela que la cara de nuestro vecino de enfrente”, nos dice Giddens (p. 129).

“La globalización tiene diversas dimensiones. Introduce otras formas de riesgo e incertidumbre, especialmente las relativas a la economía electrónica globalizada. La adopción activa de riesgos económicos y empresariales es fuerza motriz de la economía globalizada” (p. 130), apunta. La globalización es un fenómeno muy complejo, y a la vez puede ser muy dramático en sus consecuencias:

“La globalización, por supuesto, no está evolucionando equitativamente, y de ninguna manera es totalmente benigna en sus consecuencias. Una visión pesimista de la globalización la vería destrozando culturas locales, ampliando las desigualdades mundiales y empeorando la suerte de los marginados. La globalización, razonan algunos, crea un mundo de ganadores y perdedores, unos pocos en el camino rápido hacia la prosperidad, la mayoría condenada a una vida de miseria y desesperación” (p. 130).

La globalización ha trastocado nuestra forma de relacionarnos con nuestra familia, con la sociedad. Se reconoce ahora en mayor medida la libertad sexual de las mujeres, se ha expandido la democracia, se han impulsado cambios tecnológicos, y cambios dentro de las tradiciones y dentro de la familia, al igual que en lo que se refiere a los riesgos que toda sociedad preocupada por su futuro asume: “A medida que estos cambios toman cuerpo, crean algo que no ha existido antes: una sociedad cosmopolita mundial. Somos la primera generación que vive en esta sociedad, cuyos contornos sólo podemos ahora adivinar. La globalización hoy no es accesoria en nuestras vidas. Es un giro en las propias circunstancias de nuestras vidas, es la manera en la que vivimos ahora” (p. 149).

En los años 90, con la caída del Muro de Berlín, la acentuación de la aldea global y el crecimiento explosivo de la World Wide Web (www) como preludios, han sido marcados por el colapso de las fronteras físicas, virtuales e institucionales que había separado a los pueblos durante muchas décadas. Las relaciones comerciales cada vez más estrechas entre los estados-nación, el número creciente de corporaciones transnacionales, el surgimiento de discusiones sobre la salud pública y el medio ambiente y un estilo común de consumo de productos materiales y culturales han ayudado todos juntos a crear lo que se describe como la “globalización” de nuestro mundo.

En otras palabras, esta perspectiva consideraba a la globalización como la ampliación, la profundización y la aceleración de interconexiones universales en todos los aspectos de la vida social contemporánea.

García Canclini (1998) señala que “No hay consenso internacional ni transdisciplinario sobre el concepto de globalización, pero lo que predomina en ella es el aprovechamiento de las tecnologías en el contexto de la teoría liberal, con sus dos exigencias neoliberales: ser eficientes y competitivos (p. 68). Y, a juicio de Martínez (2006), ante el avance de la globalización puramente económica, basada en la eficiencia y la competencia, se plantea la necesidad de una globalización democrática, basada en la solidaridad y el progreso conjunto.

En la teoría de la globalización lo económico está sobre lo político y lo social. Hay dos características imprescindibles en el hombre global: la competitividad y la eficiencia económicas, con abandono de otras metas sociales. Según ella, los medios de comunicación son para conquistar el mercado mundial. Y la escuela es para formar individuos competitivos, eficaces y rentables. Su cultura es la digital, la del ciberespacio, basada en el CD ROM, el Internet y los multimedios (p. 67)

La teoría de la globalización busca ante todo el rendimiento económico, pero descuida lo humano y social, perjudicando así la educación. Sin embargo otros autores señalan algunas de sus bondades, entre ellos Soberón (2005).

Hay en estas teorías aspectos positivos, por ejemplo, la importancia de usar los medios masivos para el bien común. También aparece la importancia de la alfabetización. “La sociedad global es triangular. Consta de sociedad política (gobiernos interesados sobre todo en su poder), sociedad económica (empresas, interesadas en las ganancias) y sociedad civil (organizaciones y redes de ciudadanos que buscan afirmar sus identidades y valores, desarrollar sus culturas) (p. 22).

Al hablar de globalización, Mc Luhan (1964), emplea la metáfora de Aldea Global. Este término se utiliza para describir una sociedad futura en la que todos están comunicados mediante herramientas tecnológicas, que sin duda es lo que está viviendo el mundo actualmente.

**Gobierno y Globalización**

Las fluctuaciones que ha experimentado la sociedad en los últimos 30 años, sin precedentes en el ciclo de la humanidad, ha llevado al replanteamiento de todos los aspectos de las ciencias sociales, desde la economía hasta el derecho, a la vez que han surgido nuevas disciplinas que pretenden explicar la conducta humana en la sociedad. Este constante cambio de actores y espectadores, en un fenómeno simultáneo, ha hecho caer el telón del Estado Nacional dando pie al surgimiento de nuevas comunidades o sectores de integración, en que el conjunto de países busca el mismo fin. La globalización es un hecho evidente, del que, como parte del sistema, no se puede escapar, sino que a la inversa, es preciso demandar nuevos y mejores servicios; en esta búsqueda es el Estado quien debe ofrecer una respuesta satisfactoria frente a las constantes necesidades humanas.

En este ambiente de integración, el fenómeno de la comunicación se ha hecho más que necesario, pero para superar la insoslayable barrera del lenguaje, el mismo hombre ha debido crear códigos que sean omnicomprensivos para todos quienes habitan en esta aldea global. Esa constante comunicación explota y fluye con mayor fuerza con la irrupción de Internet y su paulatina masificación, a partir de los primeros años de la década de los ’90.

Con internet, la comunicación dio un paso aún mayor y a través de sucesivas evoluciones: chat, e-mail, redes sociales, etc. se convirtió en un puente para el intercambio de textos, imágenes y sonidos, y creándose un traspaso de información que hoy en día no tiene límites; dotando de rapidez y eficacia al sistema. Frente a estas ventajas surge un nuevo concepto, el E – Commerce o Comercio Electrónico, el cual satisface las necesidades de los usuarios con las mismas características anteriores: rapidez y eficiencia, lo que ha permitido masificar las simples compras por catálogo hasta concluir con grandes traspasos de fondos, de una plaza a otra, en condiciones de seguridad y comodidad.

Sin embargo, no todas las necesidades pueden ser satisfechas por los particulares, y hoy, en una última etapa, ha sido el Estado quien ha venido a ofrecer bienes y servicios a las personas a través de Internet, modernizando la administración. Esta nueva perspectiva ha llevado a reinventar los sistemas de gobierno existentes, incorporando recursos electrónicos, impensados hace más de 35 años.

**Comunicación y política**

A juicio de David de Los Reyes (2010), “las comunicaciones y la política se han complementado y acercado a ser casi sinónimos de nuestro estadio cultural gracias al avance continuo de las tecnologías y de nuestro nudo electrónico de fibra óptica existencial”. Con ellas –asegura- existe la oportunidad de perfeccionar los procesos democráticos gracias a: rapidez y claridad en el proceso de datos, comunicaciones instantáneamente electrónicas y a tiempo real…” (p. 7).

Sostiene que si bien está listo el *hardware*tecnológico de las comunicaciones, se plantea ahora el hecho de conformar y crear un *software* que contemple innovaciones sociales para guiar a la sociedad,  hacia una evolución en sentido de una democracia electrónica sustentable, tanto económica como políticamente.

Está visto que las democracias representativas de los siglos anteriores al nuestro, no pueden solventar las complejas situaciones que presenta la red de nuestros procesos culturales, ambientales, políticos y sociales. El *hardware* está dado para implementar la interacción local y global con respecto a todos los niveles de decisión pertinentes a la ciudadanía: grupos comunitarios, enseñanza, estados locales, gobiernos nacionales y organismos internacionales (p. 7).

**Administración**

Para Adalberto Chiavenato (2006) en su libro, la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (p. 10).

Según Hitt, Black y Porter (2006), definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional" (p. 8).

Reyes, L. (2003), la administración es el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Plantea el mismo autor que la administración "es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado" (p. 16). La administración es el arte de dirigir e inspirar a los demás mediante la utilización de técnicas que demuestren un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana.

El proceso administrativo es una actividad compuesta de varias sub actividades que contribuyen a la conformación de un único proceso, ya que se refiere a las actividades que desempeñan los gerentes en su quehacer diario dentro de la organización. Dichas acciones están interrelacionadas y son interdependientes, e involucran deferentes aspectos tendientes a la consecución de un fin mediante la óptima utilización de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de la empresa.

**Planeación**

Es la determinación de los objetivos y la elección de los cursos de acción para lograr las metas planteadas, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado de lo que habrá de realizarse en un futuro. Según Brown (2005) la planeación es "una actividad administrativa que toda organización debe ejecutar al momento de establecer los objetivos empresariales" (p. 65)

Esta actividad de planeación no solo le incumbe a los gerentes, sino también a todos los grupos de trabajo dentro de la empresa, ya que a través de ella el personal se identifica con las metas que la empresa espera lograr y se puede establecer una relación de aceptación y cumplimiento entre los trabajadores y sus supervisores a fin de coordinar las acciones más pertinentes para lograr el cumplimiento exitoso de las mismas.

**Organización**

La organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización de los recursos, mediante la determinación de la jerarquía, disposición, correlación y agrupación de actividades, con la finalidad de cumplir y simplificar las funciones del grupo empresarial. Según Brown (2005) la organización consiste en "agrupar y estructurar todos los recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos" (p. 296).

Es por ello la importancia de la organización, ya que a través de ella se distribuye el trabajo entre los miembros del grupo, se establecen las actividades a cumplir por cada uno de ellos, el tiempo promedio para ejecutarlas y se establecen las relaciones necesarias para lograrlo.

**Control**

El control es la función administrativa mediante la cual se evalúa el rendimiento del personal y la empresa. Para Brown (2005) el control es "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p. 229). Mediante el control se pueden vigilar las actividades para verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado y para lograr corregir a tiempo cualquier desviación que se pueda presentar en el proceso, con la finalidad de lograr que las actividades que se están llevando a cabo se ajusten a las que fueron planificadas.

Un gerente o administrador no puede saber si sus unidades de trabajo se están desempeñando correctamente sin un proceso de evaluación que permita establecer una comparación entre el desempeño real y el estándar deseado, ya que siempre resulta conveniente vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo deseado.

**Personal**

El personal está representado por todas aquellas personas capacitadas para desempeñar determinadas labores en una empresa, organización o institución. Para Rodríguez (2010), “es el grupo de personas que elaboran en una empresa o institución, bien sea pública o privada, que desarrollaran diversas funciones para cumplir con la actividad comercial o principal con la empresa” (p. 34), es decir, son las personas que trabajan en una empresa donde ahora todos son trabajadores, aunque de manera interna siga existiendo una nómina de obreros y otra de empleados.

**Servicio Público**

Según Palacios, L., Alfonzo, J., Díaz, H. y otros (1996), sostiene que el concepto de servicio público…

…se limita a las actividades que el Estado asume por medio de la Administración Pública, bien directamente por ésta en sus diferentes modos de gestión o por vía de concesionarios, actividades que tienen por finalidad satisfacer una necesidad pública o colectiva mediante prestaciones dirigidas a de manera mediata e inmediata a las personas individualmente consideradas o como colectividad local (p. 180).

**La Administración Tributaria Municipal**

Es competencia de los municipios la fiscalización, gestión y recaudación de sus tributos propios, sin perjuicio de las delegaciones que puedan otorgar a favor de otras entidades locales, de los estados los de la República. “Estas facultades no podrán ser delegadas a particulares” Palacios, Alfonzo, Díaz y otros (1996).

Esta competencia jurisdiccional y administrativa, le permite gestionar con un amplio margen los recursos propios del municipio creando para ello, aquellos pagos obligatorios por trámites, negociaciones, servicios que preste el pode local a sus ciudadanos.

**Tributos Municipales**

Los tributos municipales son una clase de impuesto local, administrado por el ente del poder ejecutivo y el mismo cumple con objetivos de administración local. Palacios, Alfonzo, Díaz y Otros (1996), definen a los Tributos Municipales como “prestaciones de carácter obligatorio exigidos en dinero por el municipio, en virtud de su poder de imperio a todas aquellas personas que se encuentren en las situaciones de hecho preestablecidas por las ordenanzas que regulan los tributos municipales” (p. 77). Entre los tributos se mencionan los Impuestos, las Tasas y Contribuciones Especiales.

**Impuesto**

El Diccionario Jurídico Elemental (1979), define impuesto como...

Contribución, gravamen, cargo o tributo que se ha de pagar, casi siempre en dinero, por las tierras, frutos, mercancías, industrias, actividades mercantiles y profesiones liberales, para sostener los gastos del Estado y de las restantes corporaciones públicas. También es el gravamen que pesa sobre determinadas transmisiones de bienes, ínter vivos o mortis causa, y por el otorgamiento de ciertos instrumentos públicos.

Quienes pagan los impuestos son todos los contribuyentes bien sea persona natural o jurídica. Según el Artículo 42 del Código Orgánico Tributario. Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible de la obligación tributaria.

**Tipos de Impuesto**

Según la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (L.O.P.P.M), en sus artículos del 138 al 147, existen impuestos sobre: inmuebles urbanos, transacciones inmobiliarias, espectáculos públicos, vehículos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial y sobre actividades económicas, de industria, comercio, servicio de índole similar.

**Características Esenciales de los impuestos**

Para Alaña y Chandler (2004), existen unas características que califican como esenciales del impuesto, éstas son:

(a)Una obligación de dar dinero o cosa (prestación), (b) Emanada del poder de imperio estatal, lo que se supone su obligatoriedad y la compulsión para hacerse efectivo su cumplimiento (c) Establecida por la ley, (d) Aplicable a personas individuales o colectivas, (e) Que se encuentren en distintas situaciones predecibles como puede ser determinada capacidad económica, realización de ciertos actos, etc.

**Clasificación de los Impuestos**

Siguiendo a Alaña y Chandler (2004), puede decirse que tradicionalmente los impuestos suelen dividirse en dos grandes bloques, Directos e Indirectos, por lo que hace radicar la clasificación en el sistema de determinación y cobro adoptado por la legislación de cada país.

Impuesto Directo*:* Es considerado directo como el impuesto que afecta cosas o situaciones permanentes y que se hace efectivo mediante [nóminas](http://www.monografias.com/trabajos10/coest/coest.shtml) o padrones.

Impuesto Indirecto*:* Es considerado indirecto al impuesto que se vincula con actos o situaciones accidentales, pero prescindiendo de su carencia de valor científico en un hecho tan mudable y arbitrario como es la organización administrativa.

**Bases Legales**

En las Bases Legales, tal como la denominación de la sección lo indica, se incluyen todas las referencias legales o normativas que soportan el tema o problema de investigación. Arias (2007), define las bases legales como "el fundamento o apoyo versado, puntual, fiel y recto en el cumplimiento de su cargo y prescrito por ley y conforme a ella", (p. 58).

En este sentido, es necesario disponer de una serie de leyes que permiten regular las actividades desarrolladas por la misma así como establecer los derechos y deberes de cada uno de los ciudadanos que la conforman de otra manera se logra un equilibrio entre los actores para lograr el desarrollo armonioso general. Por esta razón se citan las leyes y normas de acuerdo al principio de la pirámide de Kelsen que dan marco legal a la presente investigación

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

**Artículo 28:** Toda persona tiene derecho de acceder a la información y a los datos que sobre si misma o sobre bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y a solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuese erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.

**Artículo 58.** La comunicación es libre y plural, y comporta los deberes y responsabilidades que indique la ley. Toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución, así como el derecho de réplica y rectificación cuando se vean afectados directamente por informaciones inexactas o agraviantes. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir información adecuada para su desarrollo integral.

**Articulo 110** **El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.**

**Artículo 141.** La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

**Ley contra la Corrupción. Publicada en Gaceta Oficial Nº 5.637 Extraordinario de fecha 07 de abril de 2003.**

**Artículo 6.** En la administración de los bienes y recursos públicos, los funcionarios y empleados públicos se regirán por los principios de honestidad, transparencia, participación, eficiencia, eficacia, legalidad, rendición de cuentas y responsabilidad.

**Artículo 8.** Toda la información sobre la administración del patrimonio público que corresponda a las personas indicadas en los artículos 4 y 5 de esta Ley tendrá carácter público, salvo las excepciones que por razones de seguridad y defensa de la Nación expresamente establezca la ley.

**Gaceta Oficial Extraordinaria: 6.147 de fecha 17 de noviembre de 2014 Decreto N° 1.424, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública.**

**Artículo 1°.** El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración Pública; así como regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la participación popular y el control, seguimiento y evaluación de las políticas, planes y proyectos públicos; y establecer las normas básicas sobre los archivos y registros de la Administración Pública.

**Artículo 2°.** Las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica serán aplicables a la Administración Pública Nacional, así como a las de los estados, distritos metropolitanos, el Distrito Capital, el Territorio Insular Miranda y las de los municipios, quienes deberán desarrollar su contenido dentro del ámbito de sus respectivas competencias. Las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica se aplicarán supletoriamente a los demás órganos y entes del Poder Público.

**Artículo 9°.** Las funcionarias públicas y funcionarios públicos tienen la obligación de recibir y atender, sin excepción, las peticiones o solicitudes que les formulen las personas, por cualquier medio escrito, oral, telefónico, electrónico o informático; así como de responder oportuna y adecuadamente tales solicitudes, independientemente del derecho que tienen las personas de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley. En caso de que una funcionaria pública o funcionario público se abstenga de recibir las peticiones o solicitudes de las personas, o no dé adecuada y oportuna respuesta a las mismas, será sancionado de conformidad con la ley.

**Artículo 11**. Los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos o informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas, Cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en internet, que contendrá entre otra, la información que se considere relevante, los datos correspondientes a su misión, organización, procedimiento, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, ubicación de sus dependencias e información de contactos.

**Ley de Telecomunicaciones**

**Artículo 12.** En su condición de usuario de un servicio de telecomunicaciones, toda persona tiene derecho a: 1. Acceder en condiciones de igualdad a todos los servicios de telecomunicaciones y a recibir un servicio eficiente, de calidad e ininterrumpido, salvo las limitaciones derivadas de la capacidad de dichos servicios.

**Gaceta Oficial Nº 39.945 publicada el 15 de junio de 2012. Decreto Nº 9.051.**

**Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley sobre acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos del Estado.**

**Artículo 1. Objeto**

El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley tiene por objeto establecer las bases y principios que regirá el acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos del Estado, con el fin de garantizar la implementación de un estándar de interoperabilidad.

**Artículo 2. Ámbito de Aplicación**

Están sometidos a la aplicación de las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley:

1.- Los órganos del Poder Público Nacional, Estadal y Municipal.

5. Las demás personas de derecho público nacionales, estadales, distritales y municipales.

**Artículo 3**. **Fines**

El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley tiene los siguientes fines:

1. Establecer un estándar de interoperabilidad entre los órganos y entes del Estado.  
2. Establecer las condiciones necesarias para el desarrollo y adopción de planes y proyectos que garanticen el acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los órganos y entes del Estado.

1. Promover el desarrollo de sistemas de información interoperables adecuados para los procesos del Estado y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.  
   4. Promover el desarrollo de una Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables que provea un acceso uniforme de datos, información y documentos entre los órganos y entes del Estado.  
   5. Promover el desarrollo de un modelo nacional para el intercambio, publicación e interpretación de los datos, información y documentos, que apoye el establecimiento de políticas, lineamientos y estrategias públicas.  
   6. Garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad en los sistemas de información utilizados por los órganos y entes del Estado.

**Capítulo I**.

**De la Interoperabilidad**  
  
**Artículo 20**. **Interés Público**

El Estado venezolano reconoce el carácter de interés público de la interoperabilidad como una herramienta que garantiza el desarrollo de servicios públicos integrados, complementarios y transparentes, así como, la simplificación de los trámites administrativos que sus órganos y entes ejecutan en atención a los requerimientos de los ciudadanos, en pro de la satisfacción de sus necesidades y mejora de las relaciones de éstos con el Estado.

**Artículo 21**. **Finalidad de la Interoperabilidad**

A los efectos del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, la interoperabilidad tiene como fin apoyar la función y gestión pública que desarrollan los órganos y entes del Estado, garantizando la cooperación y colaboración requerida para proporcionar servicios y procesos públicos integrados, complementarios y transparentes, sobre la base del principio de unidad orgánica.

**Artículo 22**. **Acceso e Intercambio de Datos, Información y Documentos**

Los órganos y entes del Estado están obligados a permitir entre sí, el acceso, intercambio y reutilización, por medios electrónicos, de los datos de autoría, información y documentos de acceso público que posean, en los términos y condiciones establecidas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y demás normativa aplicable.

**Gaceta Oficial Nº 40.549 publicada el 26 de Noviembre de 2014. Decreto Nº 1.423 agosto de 2014. Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.**

**Artículo 1°.** El presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley, tiene por objeto establecer los principios y bases conforme a los cuales, se simplificarán los trámites administrativos que se realicen ante la Administración Pública.

**Artículo 2°.** El presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley, se aplicará a los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, estadal y municipal.

**Artículo 3°.** A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, se entiende por trámites administrativos las diligencias, actuaciones o gestiones que realizan las personas ante los órganos y entes de la Administración Pública.

**Artículo 4°.** La simplificación de los trámites administrativos tiene por finalidad racionalizar y optimizar las tramitaciones que realizan las personas ante la Administración Pública a los fines de mejorar su eficacia, eficiencia, pertinencia, utilidad, para así lograr una mayor celeridad y funcionalidad en las mismas, reducir los gastos operativos, obtener ahorros presupuestarios, cubrir insuficiencias de carácter fiscal y mejorar las relaciones de la Administración Pública con las personas.

**Artículo 5°.** La simplificación de trámites administrativos se fundamenta en los principios de legalidad, simplicidad, transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas, solidaridad, presunción de buena fe del interesado o interesada, responsabilidad en el ejercicio de la función pública, desconcentración en la toma de decisiones por parte de los órganos de dirección y su actuación debe estar dirigida al servicio de las personas.

Título II Planes de Simplificación de Trámites Administrativos

Lineamientos para la elaboración de los planes

**Artículo 6°.** Los órganos y entes de la Administración Pública en el ámbito de sus competencias, deberán simplificar los trámites administrativos que se realicen ante los mismos. A tales fines, elaborarán sus respectivos planes de simplificación de trámites administrativos con fundamento en las bases y principios establecidos en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, bajo las directrices de la autoridad nacional unificada en materia de trámites administrativos, y de conformidad con los siguientes lineamientos;

1. Suprimir los trámites innecesarios que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento y propicien conductas impropias.

2. Simplificar y mejorar los trámites administrativos, lo cual supone, entre otros aspectos: a) Adaptar los trámites a la forma más sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigencias a las personas, dejando única y exclusivamente los pasos que sean indispensables para cumplir el propósito de los mismos. b) Rediseñar el trámite utilizando al máximo los elementos tecnológicos. c) ***Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y controles adicionales.*** d) Evitar las instancias en las cuales el juicio subjetivo de la Administración Pública pueda interferir en el proceso.

**Gaceta Oficial Nº 40.274 publicada el 17 de Octubre de 2013. Ley de Infogobierno.**

**Artículo 1.**

Esta Ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación.

**Artículo 2.**

Están sometidos a la aplicación de la presente Ley:

1. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público Nacional.

2. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público Estadal.

3. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público en los distritos metropolitanos.

4. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público Municipal y en las demás entidades locales previstas en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

6. Los institutos públicos nacionales, estadales, de los distritos metropolitanos y municipales.

**Artículo 3.** Esta Ley tiene como fines:

1. Facilitar el establecimiento de relaciones entre el Poder Público y las personas a través de las tecnologías de información.

2. Establecer las condiciones necesarias y oportunas que propicien la mejora continua de los servicios que el Poder Público presta a las personas, contribuyendo así en la efectividad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos.

3. Universalizar el acceso de las personas a las tecnologías de información libres y garantizar su apropiación para beneficio de la sociedad.

4. Garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas, a través de las tecnologías de información.

5. Promover el empoderamiento del Poder Popular a través de la generación de medios de participación y organización de las personas, haciendo uso de las tecnologías de información.

6. Garantizar la transparencia de la gestión pública, facilitando el acceso de las personas a la información pública.

7. Apoyar el fortalecimiento de la democracia participativa y protagónica en la gestión pública y el ejercicio de la contraloría social.

8. Contribuir en los modos de organización y funcionamiento del Poder Público, apoyando la simplificación de los trámites y procedimientos administrativos que éstos realizan.

9. Establecer los principios para la normalización y estandarización en el uso de las tecnologías de información, a los sujetos sometidos a la aplicación de esta Ley.

10. Promover la adquisición, desarrollo, investigación, creación, diseño, formación, socialización, uso e implementación de las tecnologías de información libres a los sujetos sometidos a la aplicación de esta Ley.

11. Establecer las bases para el Sistema Nacional de Protección y Seguridad de la Información, en los términos establecidos en la presente Ley y por otros instrumentos legales que regulen la materia.

12. Fomentar la independencia tecnológica y con ello fortalecer el ejercicio de la soberanía nacional, sobre la base del conocimiento y uso de las tecnologías de información libres en el Estado.

**Artículo 4.**

Son de interés público y estratégico las tecnologías de información, en especial las tecnologías de información libres, como instrumento para garantizar la efectividad, transparencia, eficacia y eficiencia de la gestión pública; profundizar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos; el empoderamiento del Poder Popular y contribuir corresponsablemente en la consolidación de la seguridad, defensa y soberanía nacional.

**Decreto N° 1.204 con fecha 10 de febrero de 2001 con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Publicado en Gaceta Oficial N° 37.076 del 13 de diciembre de 2000**

**Artículo 1.-** El presente Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

El presente Decreto-Ley será aplicable a los Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas independientemente de sus características tecnológicas o de los desarrollos tecnológicos que se produzcan en un futuro. A tal efecto, sus normas serán desarrolladas e interpretadas progresivamente, orientadas a reconocer la validez y eficacia probatoria de los Mensajes de datos y Firmas Electrónicas.

La certificación a que se refiere el presente Decreto-Ley no excluye el cumplimiento de las formalidades de registro público o autenticación que, de conformidad con la ley, requieran determinados actos o negocios jurídicos.

**Artículo 3.-** El Estado adoptará las medidas que fueren necesarias para que los organismos públicos puedan desarrollar sus funciones, utilizando los mecanismos descritos en este Decreto-Ley.

**Gaceta Oficial N° 38.086 del 14 de diciembre de 2004 Decreto N° 3.335 12 de diciembre de 2004. Reglamento Parcial del Decreto Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.**

Capítulo I

Disposiciones Generales Artículo 1 Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar la normativa que regula la acreditación de los Proveedores de Servicios de Certificación ante la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, la creación del Registro de Auditores, así como los estándares, planes y procedimientos de seguridad, de conformidad con el Decreto Ley.

**Artículo 3** Presentación de la Solicitud de Acreditación

El Proveedor de Servicios de Certificación Electrónica presentará la solicitud de acreditación ante la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, con los siguientes recaudos e información:

1. Identificación completa del solicitante.

2. Información económica y financiera, con la cual se demuestre la capacidad suficiente para prestar servicios como Proveedor de Servicios de Certificación.

3. Copia de los contratos correspondientes a aquellos servicios que sean prestados por terceros, en caso de haberlos.

4. Proyectos de contratos a ser suscritos con los signatarios.

5. Políticas de Certificados y Declaración de Prácticas de Certificación.

6. Estados financieros auditados y declaraciones del impuesto sobre la renta de los dos últimos ejercicios fiscales.

7. Informe de auditoría de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de este Reglamento, elaborado por auditores independientes, no vinculados e inscritos en el registro que a tal efecto lleva la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.

8. Documento con la descripción detallada de la infraestructura, planes y procedimientos establecidos en el Capítulo VIII de este Reglamento. En caso que toda o parte de la infraestructura sea prestada por un tercero debe incluirse copia de los contratos o convenios con éste.

Los requisitos establecidos anteriormente, así como cualquier otro documento a los que se refiere este Reglamento, deberán presentarse en idioma castellano o traducido al castellano por intérprete público.

**Artículo 4**

Una vez presentados todos los recaudos establecidos en el Decreto Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas y este Reglamento, la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica tendrá veinte días hábiles de conformidad con el artículo 32 del Decreto Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas para pronunciarse sobre la solicitud de la Acreditación.

**Decreto 3.390 Publicado en Gaceta Oficial Nº 38.095 el 28 de diciembre de 2004**

La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.

**Ordenanza de Reforma Parcial de la Ordenanza de Impuesto sobre Vehículos** **del municipio San Diego, publicada en número extraordinario Número 2557 con fecha 20 de diciembre de 2013.**

En su exposición de motivo expresa: En virtud del desarrollo demográfico y por ende el crecimiento urbano, industrial y comercial del municipio, a los fines de satisfacer las necesidades de la comunidad y debida asistencia desde el punto de vista de la prestación de servicios públicos, se ha propuesto reformar la Ordenanza de Impuesto sobre Vehículos del municipio San Diego, ante la necesidad de ajustarla a la realidad del municipio, con el fin de facilitar la recaudación del impuesto incorporando una tabla de clasificación de vehículos, tomando en cuenta la capacidad de carga y el año del mismo, pudiendo así determinar con precisión la base imponible. Asimismo con la presente Ordenanza se pretende simplificar los trámites a los contribuyentes, y modificar los recaudos exigidos por la Dirección de Hacienda para la debida inscripción de vehículos, en el registro principal respectivo.

En su Título I. Disposiciones Generales establece que la Ordenanza tiene por objeto establecer el impuesto sobre vehículos y demás obligaciones de carácter fiscal que genere el mencionado impuesto para los sujetos pasivos del mismo, en jurisdicción del municipio San Diego.

En su Título III. De la Determinación y Pago de Impuesto. En su artículo 9.- Oportunidad de Pago: Quienes estén sujetos al impuesto están obligados a pagar el impuesto correspondiente, durante el primer mes de cada año, conforme a los procedimientos, normas y plazos previstos en esta Ordenanza.

**Definición de Términos**

**Gobierno:** el órgano superior del Poder Ejecutivo. Es decir, agrupa únicamente el órgano u órganos que constituyen su cúpula de decisión y que, de este modo, facilita la compleja distinción entre gobierno y administración.

**Gobierno Electrónico:** se refiere al uso de las TIC que realizan los órganos de la administración, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incre­mentar sustantivamente la transparencia del sector público y participación ciudadana.

**Gestión Pública:** es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido. Gestión refiere, según el contexto, tanto una práctica (gestión con minúscula) como un conjunto de disciplinas (gestión con mayúscula).

**Usuario:** el diccionario de la [Real Academia Española (RAE)](http://www.rae.es/) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín usuarios, hace mención a la [persona](http://definicion.de/persona) que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un [servicio](http://definicion.de/servicio/), ya sea privado o público.

**Impuestos:** son tributos establecidos por Ley, su cumplimiento no origina una contraprestación de servicio, ya que el impuesto sirve para financiar Servicios Públicos Indivisibles; es decir, sin beneficiario identificable de manera singular.

**Municipio:** del latín municipium es el conjunto de los habitantes que viven en un mismo término jurisdiccional, el cual está regido por un ayuntamiento. Por extensión, el término también permite nombrar al ayuntamiento o la corporación municipal. El municipio, por lo tanto, puede ser una entidad administrativa. Lo habitual es que agrupe a una única localidad, aunque también el concepto se utiliza para nombrar a un [pueblo](http://definicion.de/pueblo/) o una [ciudad](http://definicion.de/ciudad).

**Operacionalización de Variables**

Balestrini (2006), define la operacionalización de variables como “aquella que implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado y las dimensiones de la variable en estudio” (p. 114). En este sentido, a continuación se muestran en un cuadro los indicadores para cada una de las dimensiones establecidas en las variables seleccionadas en el estudio y que están determinadas por los objetivos específicos.

**Cuadro 1** Operacionalización de Variables

**Objetivo general:** Determinar la importancia del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la Alcaldía del Municipio San Diego, estado Carabobo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos** | **Variables** | **Dimensión** | **Indicadores** | **Ítems** | **Instrumento** |
| Describir al Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública en la Alcaldía de San Diego, estado Carabobo. | Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública en la Alcaldía de San Diego, estado Carabobo. | Organizacional  Administrativo | Concepto  Ventajas  Desventajas  Características  Implementación | 1  2  3  4  5 | Encuesta |
| Analizar el modelo del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública contenido en el portal web de la Alcaldía del Municipio San Diego | Modelo del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública contenido en el portal web de la Alcaldía del Municipio San Diego. | Político  Comunicacional | Visión  Misión  Información  Tecnología  Alcance | 6  7  8  9  10 | Encuesta |
| Demostrar la necesidad de optimización del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la Alcaldía del municipio San Diego. | Necesidad de optimización del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la Alcaldía del municipio San Diego. | Administrativo  Organizacional | Planificación  Control  Personal  Servicio  Tributos Municipales | 11  12  13  14  15 | Encuesta |

**Fuente:** Sapienza (2014)

88

**CAPÍTULO III**

**MARCO METODOLÓGICO**

En general, se puede afirmar que el Marco metodológico refiere el diseño y explicación de cómo se van a interpretar, recolectar y procesar los datos de la búsqueda. Contiene las estrategias para comprobar el logro de los objetivos empíricos de la investigación. En particular, está referido a las formas metodológicas que se utilizaron en el proceso de recolección de los datos necesitados en la presente investigación, de acuerdo a las características derivadas del tema a estudiar y de los objetivos propuestos en el mismo.

Según Bizquerra (2008), la metodología “es el apartado del trabajo donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método” (p. 72). Por otra parte, Buendía (2010), define el marco metodológico como “un sistema de un proyecto que incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para responder al problema planteado, con un grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (p. 33). De este modo, a continuación se exponen los diferentes procesos y alcances que definen y orientan el estudio.

**Tipo, Nivel y Diseño de Investigación**

Esta investigación se inscribe dentro del paradigma Cuantitativo que según Hurtado y Toro (2009), “tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos"(p. 46).

Con relación a la definición precedente, la investigación abordada se apoya en una Investigación de tipo de Campo con apoyo de la indagación documental, nivel descriptivo y diseño no experimental. Con respecto a la investigación de campo, el Manual de Trabajo de Grado, Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2010) la define como aquella que:

Conlleva al análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos de forma directa de la realidad; en este sentido de trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 13)

De acuerdo con lo señalado, el proceso de investigación obtiene los datos de información necesarios de las fuentes primarias, sin alterarlas ni manipularlas, para luego describir sus relaciones e interpretarlas, con el fin de poder presentar alguna solución tecnológica o teórica al problema.

De igual manera, en cuanto a su pretensión o alcance final determinado por los objetivos de investigación, este trabajo se ubica en el nivel de tipo descriptivo de acuerdo a la profundización del estudio de las variables intervinientes, que es definida por Sabino (2008) como “caracterización de un hecho, fenómeno o grupo para establecer su estructura y comportamiento” (p. 36). Esta condición viene dada puesto que se procedió a recopilar toda la información necesaria que corresponda al grado de profundidad con la cual se abordará el conocimiento previo y los trabajos realizados por otros investigadores en relación al tema planteado.

Por otra parte, esta investigación también se apoyó en una investigación documental, la cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2007) consiste en:

Detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio, así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación (disponible en distintos tipos de documentos). Esta revisión es selectiva, puesto que (generalmente) cada año en diversas partes del mundo se publican cientos de artículos de revistas, libros y otras clases de materiales dentro de las diferentes áreas del conocimiento. (Pág. 223)

Por otra parte, este estudio se inscribe en el tipo de investigación no experimental definida por Balestrini (2006) como la investigación “donde el investigador no varía intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en el contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos” (p.130)

**Población**

Según Balestrini (2006), “Una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar o conocer sus características o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p. 56). Bisquerra (2008), por su parte, define población como “el conjunto de muestras de todos los individuos en los que se desea estudiar el fenómeno” (p. 39).

Partiendo de estas definiciones, la población del presente estudio está conformada por sesenta y ocho mil cuarenta (68.040) personas que es la totalidad de los contribuyentes o sujetos pasivos en quienes recae la cancelación del impuesto municipal en el municipio San Diego del estado Carabobo. Por esta razón, se estima para el presente estudio el promedio total de contribuyentes que acuden a realizar trámites directamente en dicha dirección ubicada en la sede de la Alcaldía del Municipio. Entonces el total de la población de estudio son aproximadamente de cien (100) usuarios.

**Muestra**

Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella; en esta investigación se utiliza un muestreo no probabilístico, que según Hernández, Fernández y Baptista (2.007),…“la elección de los sujetos no depende de que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o de un grupo de encuestadores”. (p.231).

En el presente estudio la muestra tiene características comunes, y su población es finita, por lo cual se aplicó para la selección de la muestra la fórmula propuesta por Palella y Martins (2006), lo cual se muestra a continuación:

Donde:

n= tamaño de la muestra

N = población

e = error de estimación.

Sustituyendo los valores se tiene:

De allí que, se ha optado por un muestreo no probabilístico intencional, en la que se le dará mayor importancia a la representatividad cualitativa en la elección de los sujetos que dada sus características, se tomaron como unidades de estudio e indagación, sesenta (60) sujetos que realizan sus trámites directamente en dicho departamento de la Dirección de Hacienda de la Alcaldía del municipio San Diego, estado Carabobo.

**Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la recolección de datos se manejaron las técnicas de Observación Directa y la Encuesta. Montemayor (2005), acota que

La observación directa se caracteriza por la interrelación que se da entre el investigador y los sujetos de los cuales se habrán de obtener ciertos datos. En ocasiones este mismo investigador adopta un papel en el contexto social para obtener información más “fidedigna” que si lo hiciera desde fuera. (s/p)

En este sentido, la observación dirigió la mirada a los hechos y relaciones entre los actores o sujetos de estudio, para entender el contexto y poder sustentar las declaraciones o respuestas emitidas por ellos. En consecuencia la observación recogió sistemáticamente en el cuaderno de observación aquellos indicadores que corroboraron la variable observada y objetivos propuestos.

De igual modo, Montemayor (2005) define la encuesta como:

Un proceso interrogativo que finca su valor científico en las reglas de su procedimiento, se le utiliza para conocer lo que opina la gente sobre una situación o problema que lo involucra, y puesto que la única manera de saberlo, es preguntándoselo, luego entonces se procede a encuestar a quienes involucra (s/p)

La encuesta resulta ser un instrumento delicado en cuanto a su formulación e intencionalidad en su aplicación a los sujetos de información, por lo que debe considerar estándares objetivos en su diseño. Por esto se recurrió al cuestionario escrito como expresión de los indicadores de investigación, el cual según Ruiz (2008), “es el instrumento conformado por un conjunto de preguntas de variada naturaleza que se expresa en formatos para dar respuestas” (p. 71).

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará un cuestionario de quince (15) ítems dicotómicos (Si-No), de tipo semiestructurado puesto que las preguntas fueron redactadas por la investigadora en función de los objetivos específicos y respondidas por la totalidad de los sujetos de investigación.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**Presentación de Resultados**

En el presente capítulo se describen de manera no exhaustiva, los elementos estadísticos útiles tanto para la organización y presentación de los datos como para el análisis de los resultados de investigación.

Los datos arrojados en las encuestas realizadas a los sujetos informantes a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, fueron validados y garantizados por especialistas en la materia correspondiente, y ahora son analizados cuantitativamente y cualitativamente en base a los objetivos de la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2007) exponen que:

El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones (p. 277)

En este sentido, el procedimiento utilizado para este análisis fue el de la estadística descriptiva, que permitió presentar en cuadros los valores absolutos y relativos de las respuestas, y en gráficos tipo circulares los valores porcentuales, para luego realizar un análisis crítico y real de cada variable.

**Ítem 1** ¿Conoce usted sobre la importancia del Gobierno Electrónico como estrategia de la gestión administrativa en el municipio San Diego?

**Cuadro 2** Conoce importancia del E-Gobierno

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 23 | 38% |
| NO | 37 | 62% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

Según se muestra en el gráfico precedente, el 62 por ciento de la muestra encuestada respondió de forma negativa, mientras el 38 por ciento restante lo hizo de manera afirmativa. Esto lleva a inferir que la mayoría de las personas no conoce la importancia del Gobierno Electrónico como una herramienta útil en la gestión administrativa del poder local. En consecuencia, se hace necesario informar a los ciudadanos sobre los beneficios y facilidades de éste sistema de gestión.

**Ítem 2** ¿Con el uso de las Tecnologías de la Información se puede optimizar el uso de los servicios públicos?

**Cuadro 3.** Uso de la Tecnología

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 45 | 75% |
| NO | 15 | 25% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

De acuerdo a lo señalado en el gráfico anterior, el 75 por ciento de las personas encuestadas prefirieron la opción si, mientras el 25 por ciento restante prefirieron la opción no. De lo cual se puede concluir, que la relación uso de la tecnología y eficiencia de los servicios públicos es muy apreciada por los encuestados. Esto lleva a inferir que podría ser una ventaja usar la tecnología para mejorar la prestación de los servicios públicos, en este caso la administración de hacienda municipal.

**Ítem 3** ¿Cree usted que el acceso a internet pueda limitar la gestión de trámites e información con la alcaldía del municipio San Diego?

**Cuadro 4.** Límites en la gestión de trámites

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 18 | 30% |
| NO | 42 | 70% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

Según muestra el gráfico anterior, las personas encuestadas respondieron en su mayoría, con un 70 por ciento la opción no, mientras el 30 por ciento restante contestó la opción sí. Esta respuesta plantea una correlación favorable a la percepción de la tecnología, concretamente en el uso de internet en la tramitación y diligencias relacionadas con la alcaldía del municipio San Diego. Al no percibirse limitaciones en el uso de las TIC, puede inferirse que es bien vista para realizar cambios en la gestión administrativa en el municipio.

**Ítem 4** ¿Conoce usted los beneficios que ofrece la página de enlace con la Alcaldía del Municipio San Diego?

**Cuadro 5.** Beneficios de la página Web de la alcaldía

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 19 | 32% |
| NO | 41 | 68% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

Según se muestra en el gráfico anterior, el 68 por ciento de la muestra estudiada contestó de forma negativa sobre conocimiento del contenido de la página web de la alcaldía del municipio San Diego, mientras el 32 por ciento restante fue de la opinión contraria. De esto se puede inferir, que los ciudadanos que hacen vida en ese municipio, no se encuentran lo suficientemente informados sobre la existencia y desarrollo de esta herramienta informática, lo cual debe ser estudiado como la debilidad en la implementación del Gobierno Electrónico como estrategia de gestión administrativa.

**Ítem 5** ¿Considera necesario crear una estructura eficiente de Gobierno Electrónico para optimizar la capacidad de respuesta sobre las necesidades de la ciudadanía?

**Cuadro 6.** Crear estructura eficiente del E-Gobierno

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 47 | 78% |
| NO | 13 | 22% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

En el gráfico anterior se puede observar que el 78 por ciento de las personas encuestadas contestaron de forma afirmativa, mientras el 22 por ciento restante lo hizo de forma negativa. Esta respuesta permite inferir que una gran mayoría opina que una buena estructura es necesaria para atender las necesidades del ciudadano, pues sin organización y disciplina administrativa, las metodologías de gestión no serán eficaces.

**Ítem 6** ¿Está informado sobre la Visión de la Alcaldía del Municipio San Diego en la optimización del Gobierno Electrónico como estrategia de gestión administrativa?

**Cuadro 7.** Conoce Visión de la Alcaldía

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 15 | 25% |
| NO | 45 | 75% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

Tal como lo señala el grafico precedente, el 75 por ciento de las personas encuestadas manifestó desconocer la visión de la alcaldía del municipio San Diego, mientras que el 25 por ciento restante contestó de manera afirmativa. Esto parece indicar que la información sobre objetivos y metas de la alcaldía, no son de conocimiento público y se constituye en una debilidad para la contraloría social de los ciudadanos que hacen vida en esa localidad, lo cual resulta un obstáculo a vencer en la implantación de un nuevo modelo de gestión.

**Ítem 7**¿Comparte usted la Misión de la Alcaldía del Municipio San Diego con relación a la optimización de los trámites administrativos y de su gestión transparente?

**Cuadro 8.** Comparte la Misión de la Alcaldía

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 15 | 25% |
| NO | 45 | 75% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

La respuesta ofrecida por las personas encuestadas según se puede ver en el gráfico anterior, es de 75 por ciento para la opción no, y de 25 por ciento para la opción sí. Al igual que la respuesta anterior, la gran mayoría de los encuestados no conoce la misión de la alcaldía, por lo que se puede concluir que existe una debilidad en cuanto al suministro de información por la autoridad local o bien, un desinterés del ciudadano común por los asuntos del municipio.

**Ítem 8** ¿Considera usted que la información suministrada por el enlace electrónico de la Alcaldía del Municipio San Diego se adecua a sus necesidades como ciudadano y contribuyente?

**Cuadro 9.** Información suministrada por enlace electrónico de la alcaldía

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 35 | 58% |
| NO | 25 | 42% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

Tal como lo señala el grafico anterior, la mayoría de las personas encuestadas, es decir 58 por ciento contestó de forma positiva, mientras el 42 por ciento restante lo hizo de forma negativa. De esto se puede inferir que los usuarios de la página web de la alcaldía, encuentran en esa herramienta información valiosa para sus necesidades, sin embargo, cabe resaltar que un gran porcentaje manifestó no conseguir en esa página lo necesario para vincularse a la resolución de sus trámites municipales.

**Ítem 9** ¿Cree usted que las Tecnologías de Información y Comunicación pueden ser incorporadas a la Nueva Gestión Pública como estrategias de eficiencia administrativa?

**Cuadro 10.** La TIC como estrategia eficiente

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 49 | 82% |
| NO | 11 | 18% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

Según muestra el gráfico anterior, el 82 por ciento de la muestra de estudio contestó afirmativamente, mientras el 18 por ciento restante lo hizo negativamente. Esto corrobora la relación estrecha entre las Tecnologías de Información y Comunicación como una estrategia de la nueva gestión pública con la eficiencia administrativa del poder local, lo cual resulta provechoso para hacer recomendaciones en el contexto del municipio San Diego.

**Ítem 10** ¿Está de acuerdo con la optimización del Gobierno Electrónico en los organismos de administración pública que permitan el acceso fácil y eficiente a los servicios?

**Cuadro 11.** Optimización del E. Gobierno en la administración pública

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 56 | 93% |
| NO | 4 | 7% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

El gráfico anterior muestra una alta respuesta de las personas encuestadas con 93 por ciento por la opción si y 7 por ciento por la opción no. Esta incidencia en la percepción de los encuestados permite suponer la aspiración de una mejor administración pública bajo los parámetros de eficiencia, rapidez, facilidad y transparencia en la gestión. De allí que más que una forma de gestión, es una necesidad imperiosa de cambio del modelo de gestión administrativa.

**Ítem 11** ¿Cree usted que es necesario mejorar la planificación de la gestión administrativa de la Alcaldía del municipio San Diego?

**Cuadro 12.** Planificación en la Gestión administrativa de la alcaldía

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 54 | 90% |
| NO | 6 | 10% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

Según se muestra en el gráfico anterior, El 90 por ciento las personas encuestadas emitieron la opción sí, y 20 por ciento la opción no. Esto reviste singular importancia, ya que la mayoría de los ciudadanos, perciben que la planificación de la gestión pública debe mejorarse y concretamente el área administrativa.

**Ítem 12** ¿Percibe usted que las normas del control administrativo son ejecutadas con transparencia para el cumplimiento de los deberes tributarios?

**Cuadro 13.** Normas de control ejecutadas con transparencia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 38 | 63% |
| NO | 22 | 37% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

De acuerdo a lo señalado en el gráfico anterior, el 63 por ciento de las personas encuestadas contestaron afirmativamente sobre el control administrativo ejecutado con transparencia, mientras el 37 por ciento restante contestó que no. De esto se desprende que el proceso de control administrativo se realiza ajustado a las normas administrativas, sin embargo, la transparencia que conlleva la cancelación o pago de impuestos municipales necesita ser profundizada por la dirección de hacienda.

**Ítem 13** ¿Cree usted que el personal que labora en la alcaldía posee el perfil profesional y ético para el ejercicio de su función pública?

**Cuadro 14.** Perfil profesional y ético del personal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 41 | 68% |
| NO | 19 | 32% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

Tal como señala el gráfico precedente, el 68 por ciento de las personas encuestadas consideran afirmativamente que el personal que labora en la alcaldía posee el perfil profesional y ético necesario para tal cargo, mientras el 32 por ciento restante considera que no. De esto se puede inferir que una de las fortalezas en la administración tributaria, lo posee el personal que se desempeña en funciones de la dirección de hacienda municipal, pues su trabajo fue evaluado favorablemente por la muestra estudiada.

**Ítem 14** ¿Considera usted que el servicio que presta la dirección de hacienda municipal facilita el cumplimiento de sus deberes tributarios municipales?

**Cuadro 15.**  Servicio prestado por la Dirección de Hacienda

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 27 | 45% |
| NO | 33 | 55% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

Según muestra el gráfico anterior, el 55 por ciento de las personas consideran que el servicio prestado por la dirección de hacienda no responde a las expectativas de facilitar el cumplimiento de los deberes formales en cuanto al pago y cancelación de los tributos, mientras que 45 por ciento de la muestra considera que el servicio si es el esperado para cumplir con los trámites administrativo. De esto se puede inferir, que el servicio prestado es susceptible de ser mejorado y adecuado a las necesidades del usuario o contribuyente.

**Ítem 15** ¿Cree usted que la tramitación en línea del pago de los tributos municipales es una estrategia acorde con la gestión eficiente de la administración municipal?

**Cuadro 16.** Pago de tributos municipales en línea

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTERNATIVAS | VALOR ABSOLUTO | VALOR RELATIVO |
| SI | 52 | 87% |
| NO | 8 | 13% |
| TOTAL | 60 | 100% |

**Fuente:** Sapienza (2014)

En el gráfico anterior se muestra que el 87 por ciento de las personas encuestadas, tienen opinión favorable en cuanto a que la tramitación en línea del pago de los tributos municipales, es una estrategia adecuada en la gestión administrativa del municipio, mientras que el 13 por ciento restante opina de forma contraria. De esto se destaca, que la estrategia de la cancelación en línea de los tributos municipales, es una estrategia que tiene gran acogida por parte del usuario, lo que permite pensar en la factibilidad de su implementación para optimizar la gestión administrativa en el municipio.

En Venezuela el Gobierno Electrónico ha pasado de promesa a realidad para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano. Esto se evidencia en el uso que las agencias gubernamentales han hecho de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s): comunicación más fluida e interacción efectiva entre servidores públicos y ciudadanos, pago de impuestos en-línea y taquillas virtuales para la gestión de documentos oficiales son sólo algunos rasgos del Gobierno Electrónico.

De los diferentes niveles de gobierno, central, regional y local, este último es quizás el más importante para el desarrollo del Gobierno Electrónico. Los municipios o alcaldías son uno de los ámbitos gubernamentales que están más cerca del ciudadano: las alcaldías estaban a la vuelta de la esquina y ahora también pueden estar a la vuelta de un clic desde tu computador, tablet o teléfono inteligente.

El Gobierno Electrónico es la combinación de las tecnologías de información y comunicación, por una parte, y de liderazgo gubernamental orientado al servicio para simplificar procesos y para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano. Cuando la gestión pública está orientada al servicio, la tecnología puede convertirse en un vehículo privilegiado para que los ciudadanos puedan tener mejor acceso a la información gubernamental, para aumentar la transparencia de la gestión pública, y a llegar a comunidades tradicionalmente excluidas.

Es por esta razón, que se considera de suma importancia el hecho de que la Alcaldía del municipio San Diego, posea presencia y provisión en-línea de servicios gubernamentales, a fin de ofrecer mayor índice de transparencia y que los ciudadanos obtengan con tan solo un click, la rendición de cuentas de este gobierno local.

A pesar de que la alcaldía de San Diego ya posee algunos adelantos en esta materia, se pretende que el pago de los impuestos sea totalmente en línea y así evitar trámites engorrosos en bancos y luego en la sede de alcaldía.

**CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Después de haber llevado a cabo el proceso de investigación y haber realizado el análisis de los resultados obtenidos, para culminar la investigación se procede a presentar las conclusiones del estudio y posteriormente las recomendaciones que se hacen a la investigación.

**Conclusiones**

El objetivo general de esta investigación, fue determinar la importancia del Gobierno Electrónico como estrategia de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la alcaldía del municipio San Diego, estado Carabobo. De modo que al analizar la situación de la alcaldía de San Diego con respecto a su relación con los ciudadanos en el pago de sus impuestos municipales, se buscará optimizar esta estrategia de gestión administrativa del poder local.

En este sentido, el punto de partida es el plan de administración y transparencia en la rendición de cuentas claras del ente gubernamental municipal, impreso desde el comienzo de su gestión. La alcaldía se ha ocupado por aumentar el uso de los servicios electrónicos y la satisfacción de la ciudadanía en la tramitación de sus diligencias y prestación de servicios, como parte de su misión y en consecuencia, las políticas dirigidas para afrontar los desafíos a cuestiones y oportunidades subyacentes al uso del Gobierno Electrónico, lo cual sin duda, hará motivar aún más el interés en las políticas sobre la aceptación de los servicios electrónicos como estrategia de gestión administrativa.

En cuanto al desarrollo del primer objetivo específico titulado: Describir al Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública con relación al pago por parte de los usuarios, de los impuestos municipales de la Alcaldía de San Diego, se puede concluir que la gran mayoría de personas del referido municipio, no conoce suficientemente la importancia del Gobierno Electrónico y los beneficios que este puede tener en su relación con el poder local, pues valoró con un 62% su desconocimiento y con 68% el desconocimiento de esta herramienta tecnológica existente ya en el municipio.

De igual modo, opinan que una herramienta informática podría optimizar la gestión de los servicios públicos con un 75% de valoración positiva, y consideran necesario crear una estructura eficiente de Gobierno Electrónico en la localidad con un 78% de las respuestas favorables.

Desde esta perspectiva, el Gobierno Electrónico en el municipio no ha desarrollado todo su potencial, puesto que el desconocimiento de las personas por sus beneficios y alcances, no logra superar su penetración en el colectivo. Esto supone que la recomendación realizada por la ONU (2012) es acertada, cuando se refiere a que

Las Tecnologías de la Información tienen el potencial de transformar a un muy bajo costo en relación con los beneficios, las instituciones de gobierno de las nuevas democracias, permitiendo con ello incrementar la eficiencia y eficacia de sus procedimientos internos al igual que las relaciones con los ciudadanos (p.17)

Esta afirmación es compartida por la autora de esta investigación. Es decir, al menos en teoría, los Estados deben dar el ejemplo y el primer paso, hacia su propia modernización mediante la introducción y uso masivo de las TICS, para la automatización de sus procesos, prestar sus servicios en línea, implantar la comunicación intra e intergubernamental y con la sociedad.

Pero tal cuestión, presenta la arista del ¿cómo se va a realizar, qué estrategias deben ser las más adecuadas para hacer llegar la información? Y es este el problema cultural de la participación y preocupación del ciudadano en los asuntos de la vida política y pública, que debe ir más allá del voto electoral, la protesta cuando no es solucionada su problemática, la crítica al modo de gobierno o desgobierno.

Es entonces que la política de comunicación, debe ser el punto de partida de estas reformas y cambios en la institucionalidad, que apenas el comienzo sería la gestión administrativa del pago de los impuestos en línea, la emisión de solvencias y consultas sobre asuntos comunales, avanzando a la consulta de propuestas e ideas de gobierno, exposición de problemas, rendición de cuentas, cogestión del presupuesto y muchas otras generadas por la misma dinámica del quehacer en la jurisdicción municipal.

Con respecto al segundo objetivo de investigación: Analizar el modelo del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública contenido en el portal web de la Alcaldía del Municipio San Diego, los resultados aportados por el instrumento de recopilación de datos demuestra la poca penetración de la información contenida en el portal electrónico de la alcaldía, pues la mayoría de los informantes (75%) no conoce la Misión y la Visión del poder local municipal.

De igual manera indican las personas consultadas, que la información ofrecida en esta página web contiene información valiosa e importante en un 58%. Pero con respecto a las posibilidades de utilización eficiente de esta tecnología para el uso administrativo y de la gestión, califican altamente estas posibilidades entre un 82% a 93% de valoración positiva.

Eso lleva a concluir en la investigación, que las tecnologías de información y comunicación siempre han estado presentes en la sociedad y particularmente en el Estado y Gobierno, pero no con la modalidad que ahora quiere implementarse que es el Gobierno Electrónico, sino como un usuario más.

Al respecto Martínez (2009), indica que en efecto,

Las TICs casi desde su nacimiento, han estado vinculadas al ámbito y derecho público, pero con un rol distinto. El Estado (por esencia conformador del ámbito público) por medio del derecho público siempre ha aparecido como *ente regulador* de las TICs, insertándolas en el mundo jurídico por medio de la regulación que de ellas se ha hecho (p. 83)

El paradigma se ha transformado en estos últimos años, pues sólo a partir del Gobierno Electrónico, es que el Estado, en tanto ente público, ha pasado a convertirse en usuario de las TICs. Se aprecia así un cambio de rol, o si se quiere, una duplicidad en el rol, pues ahora el derecho público y el Estado no sólo regulan las TICs, sino que también se sirven de ella para sus fines propios.

Esto refuerza la necesidad de transformar el uso de las TICs más allá de una página de información, sino una estrategia de gestión eficiente del poder, un canal de comunicación bidireccional entre gobierno y gobernado, entre las necesidades y expectativas de los ciudadanos y las exigencias de un gobierno más eficiente.

Por último en relación al tercer objetivo específico: Demostrar la necesidad de optimización del Gobierno Electrónico como sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de impuestos municipales de la Alcaldía del municipio San Diego, debe reconocerse que las personas que participaron en el estudio, opinan que las funciones administrativas del poder local deben ser mejores, calificando con un 90 por ciento la necesidad de la planificación administrativa, mejorar el control administrativo con 37% y facilitación de los tramites en la dirección de hacienda municipal 45%.

Al respecto puede señalarse que entre las fortalezas para la implementación del pago de los impuestos como parte de la gestión de gobierno, se cuenta con la formación profesional del personal, la necesidad de modernizar la gestión administrativa, las expectativas de los ciudadanos por una gestión eficiente, el deber y derecho de los ciudadanos por el control social de sus impuestos, de la vigilancia de las inversiones que hace la alcaldía en su comunidad y para ello, la herramienta que ofrecen las TIC’s a través del Gobierno Electrónico, sería una solución a bajo costo y corto plazo.

En líneas generales, esta investigación concluye que aún los esfuerzos realizados por la Alcaldía del municipio San Diego en vías de implementar una gestión eficiente administrativa, todavía persiste una carencia generalizada de una estrategia precisa para facilitar el uso de los servicios del Gobierno Electrónico, así como de marcos de evaluación para evaluar las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

La investigadora considera que para aumentar eficazmente el uso de los servicios electrónicos, particularmente en el contexto del desarrollo sostenible, se deben aplicar políticas y estrategias más eficaces para ayudar a superar las diferencias y las brechas de uso por los ciudadanos, aumentar la concienciación y las actividades de promoción casa por casa, en redes sociales, actividades promocionales, centrarse en las necesidades de los usuarios, analizar y explotar el potencial de los medios de comunicación social y de la información abierta y proporcionar incentivos adicionales por el uso de los servicios electrónicos.

**Recomendaciones**

De acometer el desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico en la Alcaldía del Municipio San Diego del estado Carabobo, el mismo debería considerar con base a los resultados de la investigación que:

- El diseño y la prestación de los servicios electrónicos deben centrarse en lo usuarios y sus necesidades, a fin de aumentar la utilización de los servicios, dada la versatilidad de los mismos para adaptarse y poder satisfacer las necesidades y prioridades específicas de los diferentes usuarios.

- El Gobierno local debe mejorar su capacidad para reunir, realizar seguimientos e incorporar la retroalimentación, la satisfacción y las necesidades de los usuarios, tales como la brecha digital, edad de los usuarios, patrones de uso, confianza en los servicios electrónicos, entre otros.

- El gobierno local debe hacer esfuerzos sostenidos en el tiempo y con recursos suficientes, para aprovechar todo el potencial de los medios de comunicación social y para enviar mensajes por diversos canales (digitales y tradicionales), prestar servicios de información, promover una mayor concienciación a fin de lograr una mayor aceptación de los servicios electrónicos por parte de la ciudadanía y recoger retroalimentación y sugerencias de los usuarios, valiosas para mejorar los servicios.

- La alcaldía debe fortalecer su presencia en los sitios de las redes sociales existentes y promover los servicios electrónicos, en particular los que son especialmente propicios para el desarrollo de la comunidad, y al mismo tiempo, intentar el uso de nuevos canales y fuentes de retroalimentación, nuevas plataformas y redes a fin de congregar a los ciudadanos y a los interesados.

- La alcaldía debe promover acciones para aumentar la concienciación y promover y popularizar el uso de los servicios electrónicos. De lo contrario, no obstante el elevado número de servicios electrónicos disponibles, los niveles de uso podrían permanecer por debajo de las expectativas. Una estrategia muy eficaz sería la autopromoción, es decir, incluir una opción en la página electrónica de la alcaldía que pida a los usuarios que se vinculen al sitio que proporciona información sobre programas relacionados con la promoción del portal, desarrollar información sobre las ventajas de estar informado y mantener un contacto directo con el gobierno local.

Por último, no se puede dejar de hacer algunos comentarios finales sobre la importancia de este estudio sobre las ventajas que representa el Gobierno Electrónico en sus dos ámbitos o alcances, y la posibilidad de su desarrollo en el tiempo, que son en definitiva los motivos que han justificado estas líneas. La administración pública apoyada en las Tecnologías de la Información (esencia del Gobierno Electrónico), a nivel interno puede ser adecuadamente diseñada y puesta a operar con el objeto de mejorar el tiempo, fiabilidad y utilidad de los procesos, minimizar costos, eliminar duplicidad de funciones y puestos de trabajo innecesarios, manejar, cruzar y procesar información homogénea, tener un mayor control ciudadano, eliminar distancias y restricciones físicas o geográficas, fomentar la descentralización, etc.

A nivel externo, es decir, en su relación con los ciudadanos, el Gobierno Electrónico permite a las personas acceder más fácilmente a la información y prestación de servicios de mayor calidad, sin depender de sus condición social o ubicación física con lo cual realmente se democratizan los mismos, se vigilan los procesos de contratación pública, se fiscalizan los actos de los gobernantes, se facilita y promueve la participación en las instituciones políticas, se ejerce una mayor democracia directa y, entre muchas otras cosas, se dispone de una administración más fiable y cercana al ciudadano con lo cual los beneficios que éste obtiene del gobierno, aumentan en eficiencia y se corresponden más con lo que las normas pretenden.

El factor tiempo o factibilidad de su implementación, puede ser considerado desde dos aspectos, presente y futuro. El presente está pidiendo una renovación inmediata de la gestión directa del gobernante con el ciudadano, de la actuación en tiempo real en la solución de los problemas. La respuesta que ofrece el Gobierno Electrónico es altamente factible para su desarrollo, pero a futuro las perspectivas son muchas más porque al desarrollarse esta nueva forma de gestión, los elementos comunicacionales y su alcance, pueden ser modelo para otros espacios locales y regionales, que con vista a los logros alcanzados por esta alcaldía, puedan perfilarse como la relación natural del ciudadano con el poder público.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Aguaded, J. (2005). **Estrategias de edu-comunicación en la sociedad audiovisual, en Comunicar**. Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación, marzo 2005, Nº 24. Andalucía. España: A-Zeta ediciones.

Alaña, C. y Chandler, C. (2004). **Economía Tributaria**. Trabajo de investigación no publicado para optar por título de Especialización en [Gerencia](http://www.monografias.com/trabajos3/gerenylider/gerenylider.shtml) Empresarial. Dirección de Postgrado UCV. Caracas, Venezuela.

Arias, F. (2007). **El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología** 2da edición. Caracas: Episteme.

Backus, M. (2001). **“E-Governance and Developing Countries. Introduction and examples”.** International Institute for Communication and Development (IICD) Research Report.

Badía, R. (2005). **Gobierno Electrónico Municipal**. Barcelona. España: Vanguardia.

Balestrini, M. (2006). **Cómo se elabora un proyecto de investigación.** 4ta. Ed**.** Caracas, Venezuela: Consultores y Asociados. Servicio Editorial.

Barzelay, M. (2003). **La Nueva Gestión Pública. Un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas públicas**. México D.F. Fondo de Cultura Económica.

Berrizbeitia, J, (2005). **Derecho, Estado y Política en Venezuela**. Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Caracas. Venezuela. Taller Grafico Asociados.

Bernal, C. (2000). **Metodología de la Investigación**. 6ta. Ed. Bogotá. Colombia: Prentice Hall.

Bizquerra, S. (2008). **Proceso Metodológico en la Investigación.** 4ª Edición. Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo-Zulia-Venezuela.

Blanch, J. (2002). **Trabajar en la sociedad informacional.** Editorial Universidad Abierta de Catalunya, España.

Brown (2005). **Planificación Estratégica y Control de gestión en las gerencias de servicio**. Disponible en <http://www.publicaciones.urbe>.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/360/945. Consulta Enero 2014.

Buendía, M. (2010). **Propuesta Metodológica para la Investigación Socio epistemológica.** Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de los Andes: ULA.

Cabanellas, G. (1979). **Diccionario jurídico elemental**. Editorial Heliasta S.R.L.

Caminal, B., M. (2005). **Manual de Ciencia Política.** Madrid, España. Editorial Tecno.

Carbo, T. y Williams, J.G. (2004). **Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services.** En Electronic Journal of e-Government. Consulta mayo 2016.

Carrera, G. (2009). **La crisis estructural de las sociedades implantadas**. 2da. Edición. Caracas. Venezuela: UNESCO.

Castells, M. (1996). **La Era de la Información**. **La sociedad Red.** Madrid. España: Alianza.

Castells, M. (2000). **La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red**. México, Siglo XXI.

Castells, M. (2002). **La dimensión cultural de Internet**. Universitat Oberta de Catalunya, julio. <http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/a>...

Cejudo, G. (2011). **Nueva Gestión Pública**. Siglo Veintiuno Editores. Primera edición. P.p. 187-217. México D.F.

Chiavenato, I. (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración.**  Séptima Edición de McGraw-Hill Interamericana, México D.F.

Cellary, W. (2008). **Strategic Impact of e-Government on Economy and Society. Tutorial and Workshop.** Cairo: ACM. ICEGO.

Consejo Latinoamericano de administración y democracia. (2004). **Reforma y Democracia** disponible en http://www.seguridadcondemocracia.org/campana /dossiers-tematicos/dossier-especial-democracia-y-gobernabilidad.html.Consulta Enero 2014.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial Nº 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999.** Caracas, Venezuela.

Cumana y Marval (2009**). Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Oriente.

Decreto 3390 (2004). **Mediante el cual se dispone que la Administración Pública Nacional (APN) empleará prioritariamente Software Libre (SL) desarrollado con Estándares Abiertos, en sus Sistemas, Proyectos y Servicios Informáticos**. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38095 de fecha 28 de diciembre de 2004.

Decreto 9.051 (2012). **Con Rango, Valor y Fuerza de la** **Ley sobre acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos del Estado.** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.945 publicada el 15 de junio de 2012.

Decreto 1.423 (2014). **Con Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 40.549 publicada el 26 de Noviembre de 2014.

Decreto 1.204 (2001). **Con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.** Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.076 del 13 de diciembre de 2000.

Decreto 3.335 (2004). **Reglamento Parcial del Decreto Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.** Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.086 del 14 de diciembre de 2004.

Decreto 1.424 (2014). **Mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública**. Publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela Nº 6.147 de fecha 17 de noviembre de 2014.

De Kerckhove, D. (1997). **Connected Intelligence the arrival of the web society.** Somerville House, USA.

De los Reyes, D. (2013). **Comprender los Medios, la Imprenta y los E-Books:** [www.filosofiaclinica1.com](http://www.filosofiaclinica1.com). Trabajo publicado vía digital 01 de diciembre de 2013.

Ferguson, M. (1992). **The mythology about globalization.** European Journal of Communication.Prentice Hill Educational.

Fondo Monetario Internacional (1984). **“Programación Financiera Aplicada”**. Washington D.C, EEUU.  Publicación del Instituto FMI.

Gallegos, A. (2005). **¿Qué es el Gobierno Electrónico? Directorio de Gobierno Electrónico**. Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). Disponible en: http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob\_electronico.html.

García, A. y González, M. (2014). **Lineamientos Estratégicos para la Disminución de la Evasión del Impuesto Inmobiliario Urbano, en la zona La Cumaca y Urb. El Morro I, de la jurisdicción del Municipio San Diego del estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela.

García-Canclini, N. (1998). **La globalización en pedazos: integración y rupturas en la comunicación, en Diálogos.** Mayo 1998, N. 51, pp. 9-23.

Giddens, A. (2000). **Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas.** Sexta edición de Taurus. Barcelona, España.

Giddens, A. (2010). **Sociología.** Sexta edición de Alianza. Barcelona, España.

González, J. (2011). **Lineamientos estratégicos para fomentar cultura tributaria de la recaudación de impuestos municipales a través de la autoliquidación en línea vía portal web en la alcaldía del municipio valencia.** Trabajo de especialización publicado. Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela.

González, J.J. (2002). **Gestión Pública y Governance**. Mención Honorífica del Premio IAPEM 2001. México.

Guerrero,  M. (2008). **La Nueva Gestión Pública: un Modelo Privatizador del Proceder del Estado, alcances y consecuencias**. Instituto de Administración Pública del Estado de México p.p. 233. Toluca, México.

Guerrero,  O. (2004). **Gerencia Pública: una aproximación plural, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales-UNAM**. Primera edición p.p. 309.

Granero, H. (2002). **El orden público tecnológico** en Revista digital Prudentia Iuris, N° 55.Buenos Aires, Universidad Católica Argentina.

Grosvald, G. (2005). **Datos en la red.ingeniería.com de Información.** Editorial Prentice Hall, California, USA.

Grupo de Investigación Social (GIS XXI) (2012). **Encuesta nacional sobre uso de las Tics.** Disponible en www.gisxxi.org.

Hernández, S. Baptista, P. y Fernández, C. (2007). **Metodología de la Investigación** (4º Ed). México: McGraw – Hill Interamericana.

Hitt, M., Black, S. y Porter. (2006). **Administración.** Novena edición, Pearson Educación. México D.F.

Holmes (2001). **Beyond Cultural Imperialism. Globalization, communication & the new international order**. Segunda Edición. London: Sage.

Hurtado y Toro (2009). **Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de Cambio.** Tercera Edición. Valencia, Carabobo El Nacional CEAC.

Instituto Nacional de Estadística (2011). **Informe Preliminar Censo Poblacional de la República Bolivariana de Venezuela**. Disponible en [www.ine.gob.ve](http://www.ine.gob.ve). Consulta septiembre 2013.

Jordana J. y Ramió C. (2005). **Estadísticas Históricas de España**. Fundación BBVA: Bilbao, España. Editorial Nerea, S.A.

Lau, E. (2007). **E-Government and the Drive for Growth and Equity.** De Belfer Center for Science and International Affairs, [http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf. Consulta mayo 2016](http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf.%20Consulta%20mayo%202016).

Ley de Infogobierno.(2013). **Gaceta Oficial Nº 40.274 publicada el 17 de Octubre de 2013.** Caracas. Venezuela.

Ley contra la Corrupción en Venezuela**.** (2003). **Gaceta Oficial N° 5.637 Extraordinario de fecha 07 de abril de 2003** Caracas. Venezuela.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2000). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 36.920 de fecha 28 de marzo del año 2000,** Caracas. Venezuela.

Ley Orgánica de la Administración Pública. (2001). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001**Caracas. Venezuela.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2001). **Decreto N° 1.290 con Rango y Fuerza de Ley Gaceta Oficial Nº 37.291 de fecha 26 de septiembre de 2001**.Caracas. Venezuela.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal. (2010). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.915 martes 28 de diciembre de 2010**.Caracas. Venezuela.

Martínez, J. (2006). **Teorías de Comunicación.** Universidad Católica Andrés Bello: Ciudad Guayana, Venezuela. Monfort. S.A.

McQuail, D. (2000). **Mass Communication Theory**. New York: Sage.

McLuhan, M. (1964) .**The Medium is the Message**. New York: Bantam Book.

Miranda, A. y Romero, B. (2014). **Nueva Gestión Pública y arreglo organizacional en el gobierno municipal de Texcoco, en Gestión y Estrategia.** Revista número 46, p.p. 18. Julio / Diciembre 2014.

Montemayor (2005). **Metodología Cuantitativa en Investigación Social**. Valencia. Venezuela. Vadell Hnos. Editores.

Montesinos, V. (1997). **La Reforma de la Gestión Pública y sus Implicaciones para los Sistemas de Información y Control**. V Work-Shop en Contabilidad y Control de Gestión. Memorial Raymond Konopka. Universidad Carlos III Madrid. España. Océano.

Observatorio Venezolano ONG (2012). **Informe sobre Democracia, Corrupción y Burocracia en Venezuela.**

Olías, B. (2001). **La Nueva Gestión Pública**. Madrid. España.: Prentice Hall.

Ordenanza de Reforma Parcial (2013). **de la Ordenanza de Impuesto sobre Vehículos** **del municipio San Diego,** publicada en número extraordinario Número 2557 con fecha 20 de diciembre de 2013.

Organización de las Naciones Unidas (2003) **Cumbre Mundial sobre la sociedad de la Información.** Ginebra 2003. Documentos finales. Disponible en www.onu.org.

Organización de Estados Americanos. Disponible en [http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx Consulta mayo (2016](http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx%20Consulta%20mayo%20(2016)).

Organización de las Naciones Unidas (2010). **The United Nations e Government Development Index la tecnologías de información (TI) para el desarrollo de aplicaciones a las organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional.** Disponible en www. eclac.cl/ilpes/panorama/.../INFORME\_ALEJANDRA\_NASER1.pdf

ONU (2012) **Programa para el desarrollo de Goverment-e en América latina.** Disponible en workspace.unpan.rg/sites/Internet/.../EGovSurvey2012\_Spanish.pdf. Consulta febrero 2014.

Página web **Mapa global** [www.netindex.com](http://www.netindex.com). Consulta hecha cada mes desde el 2014 hasta el 2015.

Palacios, L. Alfonzo, J. Díaz, H. y Otros (1996). **Tributación Municipal en Venezuela I. Aspectos Jurídicos y Administrativos.** Caracas, Venezuela. P.H. Editorial C.A.

Palella y Martins (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 3ra. Ed. Caracas: Fedupel.

Peraza, A. (2014). **Propuesta de un Modelo Gerencial Estratégico Socialmente Responsable basado en el Gobierno Electrónico para la Gestión de los Gobiernos Locales en el Estado Aragua.** Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela.

Ramírez, E. y Ramírez, J. (2010). **Administración pública**. México: Biblioteca básica de administración pública.

Ramírez, M. (2014). **Venezuela tiene un internet lento pese al auge del activismo digital:** <http://www.correodelcaroni.com/index.php/economia/item/16368-las-redes-sociales-son-las-que-se-parecen-mas-a-nuestras-necesidades>. Trabajo periodístico publicado el 9 de julio de 2014 en diario El Correo del Caroní.

Ramírez, O. (2008). **El funcionario iberoamericano ante los nuevos escenarios que determinan las tecnologías de información**. En Retos del Funcionario Iberoamericano ante los nuevos escenarios. Editorial Ameinape, Alcalá de Henares, Madrid.

Real Academia de la lengua Española (2012). **Diccionario de la**[**Real Academia Española** (RAE)](http://www.rae.es/).

Reyes, L. (2003). **Gestión Pública: Conceptos y Métodos**. Centro de Estudios sobre Economía del Sector Público de la Fundación BBV. Universidad de Oviedo.  [http://www.diba. cat/documents/ 172547/226405/ promoeco-descarregues-biblioteca\_estrategies-gestiopublica95-pdf.pdf](file:///C:\Users\Yolanda\Downloads\Visitada%20el%2012%20de%20abril%20de%202013%20%20http:\www.diba.%20cat\documents\%20172547\226405\%20promoeco-descarregues-biblioteca_estrategies-gestiopublica95-pdf.pdf) (Consulta el 12 de abril de 2013).

Riera, J. (2009). **Capacidad innovadora en instituciones de gobierno electrónico en Venezuela**. Trabajo de maestría no publicado. Universidad del Zulia.

Rodríguez, M. (2010**). Recurso Humano en la administración Pública. Manual de desarrollo y capacitación**. Instituto de Altos Estudios Administrativos Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela. Artegrafía.

Roncagliolo, R (2003).**Visión de la sociedad de la información y del conocimiento desde la sociedad civil.** En Revista Diálogos de la comunicación, N. 67. Septiembre de 2003. FELAFACS, Lima.

Ruiz, B. (2008) **El proceso de Investigación**. 3ra ed. México. Editorial Trillas.

Sabino, C. (2008). ¿**Cómo hacer una tesis?.** 2ª Ed. Caracas, Venezuela. Editorial Panapo.

Sandoval, R. (2008). **Gobierno Electrónico elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México**. Facultad latinoamericana de Ciencias Sociales. México. México Fondo de Cultura Económica.

Santander, M. (2013). **Elementos de Nueva Política.** Barcelona, Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona. Universidad de Barcelona. España: Casa de Torreón.

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (2012) **Recomendaciones en el uso de las tecnologías de información y comunicación y su uso en la administración pública**. Caracas. Venezuela. Seniat.

Serrano, A. y Martínez, E. (2003). **La Brecha Digital: Mitos y Realidades.** México, Editorial UABC.

Soberón, L. (2005). **La conectividad en red.** Roma Italia: PUG.

Subirats, J. (2003). **¿Qué gestión pública para qué sociedad? Una mirada prospectiva sobre el ejercicio de la gestión pública en las sociedades europeas actuales**, Biblioteca Virtual TOP. [www.top.org.ar](http://www.top.org.ar)

Tamayo y Tamayo, M. (2008). **Metodología de la investigación***.* (2da. Ed.) Caracas. Editorial El Cid.

Tendencias Digitales. Disponible en <http://tendenciasdigitales.com/penetracion-de-internet-en-latinoamerica-se-ubica-en-37/>. Consulta mayo (2016).

Transparencia Internacional ONG (2011). **Situación en Venezuela del uso de la tecnología.** Disponible en [www.transparenciainternacional.ong](http://www.transparenciainternacional.ong). CPI/2011. Consulta enero 2014.

Universidad Nacional Abierta (2004). **Técnicas de Investigación y Documentación II.** Caracas. Venezuela: Editora Monfort.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** 4ta Edición. Caracas. Venezuela. Fedupel

Vega, T. (2001). **Las tecnologías de la información y comunicación al servicio del gobierno. Implicaciones ideológicas y pragmáticas.**

Vegas, H. (2013). **La Administración Pública en Venezuela. Avances y Desafíos**. Primera edición Valencia Universidad de Carabobo: estado Carabobo, Venezuela.

**ANEXOS**

CUESTIONARIO DE CONSULTA DIRIGIDO A USUARIOS Y FUNCIONARIOS DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ITEMS** | **SI** | **NO** |
| 1 | ¿**Conoce** usted sobre la importancia del Gobierno Electrónico como estrategia de la gestión administrativa en el municipio San Diego? |  |  |
| 2 | ¿Con el **uso** de las Tecnologías de la Información se puede optimizar el uso de los servicios públicos? |  |  |
| 3 | ¿Cree usted que el acceso a internet pueda **limitar** la gestión de trámites e información con la alcaldía del municipio San Diego? |  |  |
| 4 | ¿Conoce usted los **beneficios** que ofrece la página de enlace con la Alcaldía del Municipio San Diego? |  |  |
| 5 | ¿Considera necesario **crear una estructura** eficiente de Gobierno Electrónico para optimizar la capacidad de respuesta sobre las necesidades de la ciudadanía? |  |  |
| 6 | ¿Está informado sobre la **Visión** de la Alcaldía del Municipio San Diego en la optimización del Gobierno electrónico como estrategiade gestión administrativa? |  |  |
| 7 | ¿Comparte usted la **Misión** de la Alcaldía del Municipio San Diego con relación a la optimización de los trámites administrativos y de su gestión transparente? |  |  |
| 8 | ¿Considera usted que **la información** suministrada por el enlace electrónico de la Alcaldía del Municipio San Diego se adecua a sus necesidades como ciudadano y contribuyente? |  |  |
| 9 | ¿Cree usted que las T**ecnologías** de Información y Comunicación pueden ser incorporadas a la Nueva Gestión Pública como estrategias de eficiencia administrativa? |  |  |
| 10 | ¿Está de acuerdo con la optimización del Gobierno Electrónico en los organismos de administración pública que permitan el **acceso fácil y eficiente** a los servicios? |  |  |
| 11 | ¿Cree usted que es necesario mejorar la **planificación de la gestión** administrativa de la Alcaldía del municipio San Diego? |  |  |
| 12 | ¿Percibe usted que las normas del **control administrativo** son ejecutadas con transparencia para el cumplimiento de los deberes tributarios? |  |  |
| 13 | ¿Cree usted que el **personal** que labora en la alcaldía posee el perfil profesional y ético para el ejercicio de su función pública? |  |  |
| 14 | ¿Considera usted que el **servicio** que presta la dirección de hacienda municipal facilita el cumplimiento de sus deberes tributarios municipales? |  |  |
| 15 | ¿Cree usted que la tramitación en línea del pago de los **tributos municipales** es una estrategia acorde con la gestión eficiente de la administración municipal? |  |  |

**HOJA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO A USUARIOS Y FUNCIONARIOS DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO SAN DIEGO.**

En esta matriz se muestra una escala de evaluación que va desde 5 hasta 1, donde 5= Excelente, 4= >Bueno, 3= Regular, 2= Deficiente, 1= Muy Deficiente.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ítem | **Pertinencia** | | | | | **Redacción** | | | | | **Relevancia** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Observaciones | | | | | | | | | | | | | | | |

Elaborado por

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre  Apellido | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Fecha \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| C.I | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |